

 <p>СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ</p>	<p>МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p>
	<p>филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края</p>
	<p>Кафедра социально-культурного сервиса и туризма</p>

# **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**для подготовки к практическим занятиям и  
самостоятельной работы по дисциплине**

## **ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

студентам очной и заочной форм обучения  
по направлению подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело» (бакалавр)  
Профиль подготовки Гостиничная деятельность

г.-к. Анапа  
2019 г.

УДК338.48 (075.8)

ББК 65.432я73

С 77

**Рецензенты:**

1. **Пятибратова Оксана Анатольевна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.
2. **Оргина Елена Васильевна**, кандидат экономических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.

**Стародуб К. А. Технологии гостиничной деятельности:** методические рекомендации.– Анапа: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края, 2019. – 36с.

Представленные методические рекомендации по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» рекомендуется студентам высших учебных заведений заочной и дневной формы обучения обучающимся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», научным работникам, занимающимся вопросами гостиничного бизнеса, аспирантам и преподавателям вузов.

Методические рекомендации обсуждены и рекомендованы к изданию на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма  
Протокол № 1 от 30 августа 2019г.

Учебно-методические материалы одобрены на заседании Учебно-методического совета направления  
Протокол № 1 от 30 августа 2019г.

© Стародуб К.А., 2019  
© Филиал ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
Пояснительная записка.....	5
Разноуровневые задачи и задания.....	6
Реферативный обзор: доклады, сообщения.....	8
Контрольная работа .....	11
Тестирование .....	14
Зачет.....	19
Экзамен .....	21
Курсовая работа.....	23
Примерные кейс-задания.....	26
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	35
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	36

## **ВВЕДЕНИЕ**

Требования работодателей к современному выпускнику, а также Федеральный государственный образовательный стандарт 3++ 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 универсальных, 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 дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» является подготовка выпускника, обладающего знаниями, общекультурными и профессиональными компетенциями в области технологии гостиничного дела.

#### **Задачи дисциплины:**

- изучить историю становления и развития гостиничного дела;
- рассмотреть состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- изучить систему классификации и типологию гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть особенности организации, функционирования служб гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть архитектурно-планировочные решения, предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения, инженерно-техническое оборудование, системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения;
- научиться анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП направления ВО 3++**

Дисциплина Б1.В.10«Технологии гостиничной деятельности» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», часть, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

## Разноуровневые задачи и задания

Выполнение разноуровневых задач и заданий предполагает дифференцированный подход в уровню подготовки студентов и усвоения ими материала. Он позволяет практически выявить проблемные темы дисциплины.

Решение практических заданий нацелено на формирование у студента соответствующих практических умений. Решение предлагаемых заданий является средством текущего контроля приобретенных в течение семестра при самостоятельной работе знаний и навыков студентов, а также необходимо для самооценки студентами их подготовленности по теме. По теме необходимо решить (и предъявить для проверки) все предлагаемые примеры. Изложение решения задач должно быть кратким, не загромождено текстовыми формулировками используемых утверждений и определений; простые преобразования и арифметические выкладки пояснять не следует.

Степень подробности изложения решений задач должна соответствовать степени подробности решения примеров в соответствующих разделах теоретических материалов. Ключевые идеи решения следует обосновывать ссылкой на использованные утверждения и приводить номера соответствующих формул.

Задание 1:

- разработать планировку номера для гостиницы 1\*-5\* (на выбор обучающегося);
- презентовать полученную планировку.

Источник информации: ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Задание 2: Составить организационную модель гостиничного цикла (этапы обслуживания и описание точек соприкосновения гостя и персонала гостиницы) по схеме:

1. Потребность, которая удовлетворяется в данный момент
2. Подразделение, сотрудник, производящий услугу
3. Способ предоставления услуги
4. Способ контроля качества обслуживания на данном этапе
5. Пути улучшения качества обслуживания

Задание 3: Ролевая игра «Бронирование»

- оценить возможности телефонного общения при организации процесса бронирования;
- соотнести цели бронирования клиента и сотрудника гостиницы;
- составить информационный лист для сотрудника гостиницы по организации бронирования;

Задание 4: Разработать структуру Интернет-сайта гостиницы (по замыслу).

Задание 5 : Отработка навыков общения с гостем у стойки ресепшн.

1. Оформление документов при приеме гостей;
2. Оформление отчетов по результатам принятых гостей.

Задание 6: Составление памятки для администратора гостиницы по приему иностранных туристов.

Задание 7: Составление памятки для администратора гостиницы по приему туристских групп

Задание 8: Разработать модель обслуживания гостей во время проживания:

1. Разработать комплекс услуг, предоставляемых гостям во время проживания (основные и дополнительные).
2. Разработать форму информирования гостей о комплексе предоставляемых услуг.

Задание 9: Отработка навыков взаимодействия на этапе выезде гостя:

1. Расчет оплаты за проживание и дополнительные услуги гостиницы;
2. Расчет основных показателей деятельности гостиницы.

Задание 10: Анализ работы гостиничной службы

1. Служба управления номерным фондом
2. Служба организации питания
3. Административная служба
4. Коммерческая служба
5. Инженерно-техническая служба

Анализ деятельности службы производится по плану:

- структура службы,
- цели деятельности,
- основные должности работников и их обязанности,
- схема взаимодействия с другими службами гостиницы

### **Шкалы оценивания:**

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.

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

При оценке доклада используются следующие Шкалы:

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 доклада;
  - соответствие содержания теме и плану доклада;
  - 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 доклада;
  - 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. Виды услуг, оказываемых в гостинице.
2. Особенности предоставления платных дополнительных услуг.
3. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг.
4. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов.
5. Коммунально-бытовые услуги.
6. Посреднические услуги.
7. Автосервисные услуги.
8. Медицинские услуги.
9. Услуги связи.
10. Почтовые услуги.
11. Бюро обслуживания (сервис-бюро).
12. Работа переводчиков и сопровождающих.
13. Обслуживание VIP-персон.
14. Экскурсионные услуги.
15. Классификация экскурсий.
16. Требования к экскурсоводам.
17. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах.
18. Бизнес-центры и конференц-залы.
19. Транспортные услуги гостиницы.
20. Прокат машин.
21. Суть гостиничного продукта и особенности его предложения.
22. Комплексность гостиничного продукта.
23. Совпадение процесса создания и потребления.
24. Отсутствие возможности демонстрации как товарного образца.
25. Преодоление определенного пространства потребителем.
26. Неустойчивость спроса.
27. Составные элементы гостиничного продукта. Размещение. Питание. Досуг. Бытовое обслуживание.
28. Основной продукт.
29. Сопутствующий продукт.
30. Дополнительный продукт.
31. Продукт в расширенном толковании.
32. Факторы, влияющие на спрос клиента на гостиничный продукт.
33. Значение рекреационных ресурсов для конкурентоспособности гостиничного продукта.
34. Гостиничный продукт как пакет благ.
35. Гостиничный продукт как результат труда.

## **Требования к оформлению**

Доклад оформляется как реферат, 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 доклада**

Оформление доклада 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 доклада. 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).

**Дополнительные требования к оформлению доклада 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 доклада: 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 докладу выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем доклада; имеются упущения в оформлении.

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

Оценка «неудовлетворительно» – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или доклад 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. Гостиничные цепи.
2. Компьютерные системы бронирования.
3. Особенности приема иностранных туристов.
4. Особенности приема туристских групп.
5. Предоставление услуг питания.
6. Служба приема и размещения.
7. Коммерческая служба.
8. Служба питания .
9. Хозяйственная служба.
10. Служба безопасности.
11. Инженерная служба.
12. Административная служба.
13. Требования, предъявляемые к работникам гостиницы.
14. Spa-комплексы при гостиницах
15. Характеристика предприятий общественного питания при гостиницах.
16. Теории качества обслуживания.
17. Оценка качества обслуживания.
18. Особенности обслуживания иностранных туристов в российских гостиницах.
19. Особенности работы гостиниц с туристскими группами.
20. Технологический процесс приема и обслуживания гостей.
21. Организация работы прачечных и химчисток при гостинице.
22. Служба обслуживания номерного фонда и организация ее работы в гостинице.
23. Организация деятельности службы приема и размещения в гостинице.
23. Особенности деятельности отдела продаж гостиницы.
24. Организация культурно-массовых мероприятий в гостинице.
25. Особенности проведения банкетов и конференций в гостинице
26. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии.
27. Сектор «Гостиницы». Подсектор «Обслуживание гостиничного фонда».
28. Квалификационные уровни работников обслуживания номерного фонда.
29. Должности. Должностные обязанности.
30. Основные навыки и знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей.

### **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.

**Шкалы 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.

## Тестирование

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.

### **Примеры тестовых заданий для самопроверки уровня знаний**



**1.Какая служба гостиницы выполняет регистрацию прибывших иностранных граждан в Федеральной миграционной службе?**

- а. служба приема и размещения
- б. служба бронирования
- в. служба безопасности
- г. специальное подразделение по связям с ФМС России

**2.Сколько номеров обычно убирает горничная за смену?**

- а. 13-20,
- б. 25-30,
- в. в зависимости от заезда гостей
- г. нет правильного ответа

**3. Что не относится к функциям отдела кадров?**

- а. расчет заработной платы
- б. обучение персонала
- в. набор и увольнение персонала
- г. поддержание корпоративной культуры

**4 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ разработаны в соответствии с:**

- а) с федеральным законом «О защите прав потребителей»;
- б) Гражданским кодексом РФ;
- в) Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг»;
- г) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

**5.Сервис нужно строить:**

- а) на сочетании принципов спроса и предложения;
- б) по принципу спроса;
- в) с ориентацией на конкурентов;
- г) по принципу предложения.

**6.К основным услугам в гостинице относятся?**

- а) проживание и питание;
- б) экскурсионное обслуживание, услуги бизнес- центра;
- в) организация продажи билетов на концерты, прокат автомобиля;
- г) организация бытового обслуживания.

**7.Для чего необходимо создавать положительный имидж гостиницы в глазах потребителей?**

- а) для увеличения загрузки

номерного фонда; б) для повышения цены проживания;

- в) для снижения налоговой ставки;
- г) для повышения категории гостиницы.

**8. Задачами управления номерным фондом гостиничных предприятий являются:**

- а) продажа по фиксированному для каждой категории номеров тарифу;
- б) применение гибких тарифов на номера;
- в) продажа номеров по среднему тарифу;
- г) продажа номеров по рыночному тарифу.

**9. Какие методы определения качества услуг гостиниц можно отнести к группе количественных методов исследования?**

- а) опрос с помощью анкетирования;
- б) наблюдение;
- в) эксперимент;
- г) глубинное интервью.

**10. Какими методами можно определить удовлетворенность клиентов качеством услуг?**

- а) наблюдение и опрос;
- б) прогнозирование;
- в) моделирование;
- г) анализ жалоб.

**11. Какой из видов рекламы наиболее экономичен по цене?**

- а) в газетах и журналах;
- б) на радио;
- в) на телевидении;
- г) наружная реклама.

**12. Правовой акт, регулирующий трудовые, социально-экономические, профессиональные отношения между работодателем и наемными работниками гостиничного предприятия, есть:**

- а) коллективный договор;
- б) трудовой договор;
- в) трудовое соглашение;
- г) трудовой контракт.

**13. Выберите правильные ответы, характеризующие повышение эффективности гостиничного бизнеса:**

- а) снижение текущих затрат;
- б) сдача в аренду неиспользованных площадей;
- в) расширение дополнительных услуг;
- г) увеличение количества штатных сотрудников.

**14. Главной функцией менеджера (по продажам, по кадрам,**

**финансового менеджера и т.д) является:**

- а) подготовка, принятие и реализация управленческих решений;
- б) определение должностных обязанностей подчиненных;
- в) делегирование полномочий;
- г) определение структуры организации.

**15. Методы управления, направленные на повышение мотивации сотрудников называется:**

- а) социально – психологические;
- б) распорядительные;
- в) экономические;
- г) организационные.

**Шкалы оценивания:**

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.

## **Зачет**

Зачет является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение зачета организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Оценка «зачтено» выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

### **Перечень вопросов к зачету**

1. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.
2. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта в России. Государственная система классификации гостиниц и других средств

размещения; общие и дифференцированные требования к гостиницам различных категорий.

4. Европейские системы классификации гостиниц: Франция, Великобритания, Германия.
5. Европейские системы классификации гостиниц: Греция, Испания, Швеция.
6. Системы классификации гостиниц в США и Мексике.
7. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.
8. Типология и специализация гостиничных предприятий на мировом туристском рынке.
9. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.
10. Специализация номеров в отелях.
11. Характеристика гостиниц развлекательного и курортного назначения.
12. Особенности деятельности отелей делового назначения.
13. Организационно-управленческая структура МГК.
14. Малые гостиничные предприятия на мировом туристском рынке
15. Типология и специализация гостиничных предприятий
16. Формы управления гостиничным бизнесом.
17. Понятие о гостиничной цепи. Виды гостиничных цепей.
18. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
19. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» как документ, регулирующий отношения между гостиницей и клиентом.
20. Задачи и функции отдела бронирования отеля, правила резервирования номеров и услуг в гостинице.
21. Функции и назначение хозяйственного департамента отеля.
22. Правила регистрации заезда и выезда различных контингентов гостей в отеле.
23. Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента).
24. Состав и функции коммерческой службы в отеле.
25. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.
26. Экономическая структура гостиничного предприятия.
27. Показатели деятельности гостиничного предприятия.
28. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
29. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.
30. Стандарт как критерий качества обслуживания. Корпоративные стандарты гостиничных предприятий.
31. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности.
32. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения

### **Шкалы оценивания:**

Оценка «зачтено» – 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 «не зачтено» – 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.

## **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. Понятие технологии гостиничного сервиса.
2. Роль индустрии гостеприимства в сфере услуг, современные тенденции.
3. Классификация средств размещения.
4. Требования к услугам по звездности гостиницы.
5. Гостиничные цепи и их влияние на стандарты качества обслуживания.
6. Гостиничный продукт, его элементы, категории номеров.
7. Элементы процесса обслуживания, влияющие на удовлетворенность клиента.
8. Гостиничный цикл, основные этапы гостиничного цикла.
9. Точки соприкосновения, влияющие на оценку клиентом качества обслуживания .
10. Бронирование, его виды, каналы получения заявок на бронирование номера.
  11. Технология организации бронирования.
  12. Прием и размещение гостей, заезд, регистрация.
  13. Особенности приема и регистрации граждан России.
  14. Особенности приема и регистрации иностранных граждан.
  15. Особенности приема и регистрации туристских групп.
  16. Обслуживание гостей во время проживания.
  17. Основные виды услуг, предлагаемых гостям.
  18. Особенности организации питания в гостинице.

19. Расчет гостей, подготовка и проведение расчета, выезд гостя.
20. Ключевое хозяйство.
21. Обеспечение безопасности гостей.
22. Оставленные и потерянные вещи, их хранение и порядок возврата.
23. Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений.
24. Организация и проведение уборочных работ.
25. Жалобы гостей, карточки опроса гостей о качестве обслуживания.
26. Нестандартные ситуации в обслуживании.
27. Модели поведения людей в стрессовых ситуациях.
28. Концепция гостиничного предприятия, основные элементы концепции.
29. Технология составления проекта.
30. Основные требования к зданиям и сооружениям гостиниц.
31. Планировка общественных и жилых помещений.
32. Организационная структура гостиницы.
33. Основы управления персоналом в гостинице.
34. Подбор кадров (основные каналы и характеристики).
35. Ресурсное обеспечение проекта гостиницы.
36. Структура гостиничного предприятия.
37. Характеристика основных служб гостиничного предприятия.
38. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы.
39. Оказание торговых и других услуг.
40. Обслуживание VIP-персон.
41. Экскурсионные услуги.
42. Классификация экскурсий.
43. Требования к экскурсоводам.
44. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах.
45. Бизнес-центры и конференц-залы.
46. Транспортные услуги гостиницы.
47. Прокат машин.
48. Суть гостиничного продукта и особенности его предложения.
49. Комплексность гостиничного продукта.
50. Совпадение процесса создания и потребления гостиничных услуг.

### **Шкалы 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. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе.
2. Фирменные стандарты обслуживания в отелях.
3. Развитие организационных структур отелей на современном этапе.
4. Маркетинговые технологии работы с кадрами гостиницы

5. Методы управления гостиницей.
6. Функции управления гостиничным предприятием.
7. Особенности мотивации гостиничного персонала.
8. Формы планирования работы отелей.
9. Технология принятия управленческих решений.
10. Основные службы гостиницы.
11. Технология маркетинговой деятельности гостиницы.
12. Гостиничные предприятия и субъекты рынка предложений.
13. Бизнес- план гостиничного предприятия.
14. Технология исследования рынка спроса
15. Особенности формирования и реализации гостиничного продукта.
16. Дополнительные услуги гостиницы.
17. Взаимоотношения туроператоров и отельеров.
18. Технология продвижения гостиничного продукта на рынок.
19. Маркетинговые исследования потребительского спроса на гостиничные услуги
20. Инновационные методы управления гостиницами.
21. Управление качеством гостиничного продукта.
22. Технология обслуживания клиентов в отелях.
23. Сегментирование рынка гостиничных услуг.
24. Формирование фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства на примере
25. Организация транспортного обслуживания в гостиницах.
26. Организация анимационно-досуговой деятельности курортной гостиницы.
27. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения.
28. Корпоративная культура в гостиничном предприятии.
29. Разрешение конфликтов в гостиничном предприятии.

### **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.

### **Шкалы 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. Рекомендуются 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 происходит 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 прорабатываются 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.

### **Комплект разноуровневых заданий и задач**

#### **1.ЗАДАНИЕ:**

Что делать, если гости Вашего отеля попали в неприятную ситуацию?

Ваши гости в отчаянии. Возвращаясь с экскурсии в отель, они попали в пробку, и теперь, по всей видимости, пропустят свой обратный рейс. Они находятся за пределами своей страны и не имеют возможности предупредить родственников и начальство на работе об отсроченном вылете. Они раздражены, растеряны и обращаются к Вам за помощью.

#### **2.ЗАДАНИЕ:**

Авиакомпания потеряла багаж гостя

Если предположить, что багаж будет когда-нибудь найден, а путешественник последовал мудрому совету и оставил в ручной клади лекарства, важные документы и сменное белье, то такая ситуация больше воспринимается как значительное неудобство, а не полномасштабный кризис.

Но лучше не говорить об этом тем, кто только что перенес 12-часовой перелет и кому больше всего на свете сейчас нужен душ, зубная щетка и дезодорант.

### 3.ЗАДАНИЕ:

#### У гостя заболел ребенок

Путешествия в далекие страны – это захватывающее приключение. Иногда слишком захватывающее: новая еда, новые запахи, путешественник много времени проводит в самолетах, автобусах и такси и очень мало спит. Дети могут быть особенно чувствительны к тяготам зарубежных поездок, а уставшие после перелета родители – к трудностям ухода за больным ребенком.

### 4.ЗАДАНИЕ:

#### Уличные грабители или карманники.

После ограбления гость может чувствовать себя совершенно незащищенным и напуганным. Не допустите ухудшения и без того плохой ситуации, помогите гостю сохранить спокойствие и почувствовать себя в безопасности.

### 5.ЗАДАНИЕ:

#### Потеря или кража паспорта.

Помочь Вашему гостю восстановить паспорт могут только сотрудники посольства или консульства его страны. Достаньте карту и помогите ему найти информацию о ближайших автобусных, железнодорожных и авиационных рейсах, с помощью которых он может добраться до посольства. Если гость не владеет русским/украинским языком, предложите ему забронировать билет от его имени. Вы, как местный житель, можете договориться с оператором о более низком тарифе (в любом случае, Вы можете хотя бы попытаться!).

### 6.ЗАДАНИЕ:

#### Плохая погода

Семья выбрала не самый лучший выходной для отдыха. В день прибытия их настигли затянувшиеся дожди, и они провели следующие два дня в своих номерах. Их беспокойство растет. Но Вы можете им помочь.

Составьте список заведений и мероприятий Вашего района не под открытым небом. Укажите часы работы каждого заведения и составьте план маршрута. Помогите им найти самые удачные варианты передвижения с места на место с учетом погодных условий. Если Ваш отель расположен в отдаленном районе или погода слишком плохая, чтобы выйти на улицу, Вам придется творчески подойти к решению вопроса.

### 7. ЗАДАНИЕ:

*Владелец мотеля*, расположенного на трассе, рассуждает так: водителю хочется развлечься после рабочего дня – дай-ка я поставлю в холле игровые автоматы: и ему развлечение, и мне – дополнительная прибыль. А там, глядишь, и местные придут поиграть, тоже прибыль.

ВОПРОС: 1. Это правильное решение с точки зрения гостиничного сервиса ? 2. Мотель клиентоориентирован на гостя ? Почему ?

Ситуационные кейс-задачи

### Ситуация 1

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

#### *Задание*

- 1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*
- 2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.*

### Ситуация 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

#### *Задание*

- 1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*
- 2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.*

### Ситуация 3

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

#### *Задание*

- 1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственности.*
- 2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.*

### Ситуация 4

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

#### *Задание*

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

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

- распределение обязанностей и определение степени ответственности*
- техника планирования и организации работы*
- техника анализа эффективности и результатов работы*
- помощь работникам в решении производственных проблем*
- анализ, возникших в ходе работы проблем*
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.*

*Ситуация 5*

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

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

*Задание.*

*1.Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?*

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

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

*Ситуация 6*

В гостиницу «Лазурный берег»\*\*\*\* г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

*Задание*

*1.Выявите нарушения в действиях администратора.*

*2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?*

*3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?*

*Ситуация 7*

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них



взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

*Задание*

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

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

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

**Ситуация 8**

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

*Задание*

*1. Поясните обязанности работодателя и работника.*

*2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?*

*3. В чем заключается подготовка горничной к работе?*

*4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.*

**Ситуация 9**

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

*Задание*

*1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.*

*2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:*

*- место расположения*

*- уровень*

*- ассортимент*

- стоимость услуг
- ценовая политика на средства размещения.

3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

### **Требования в оформлении**

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

### **Шкалы 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. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с.

2. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/6085](http://dx.doi.org/10.12737/6085). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>

3. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, Саратов: Альтэк, 2010. – 272 с.

4. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968928>

### Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss/rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).