

 <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

**по подготовке к практическим занятиям и
организации самостоятельной работы студентов
по дисциплине**

АКСЕССУАРНЫЙ СЕРВИС В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

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)

ББК65.43я73

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. Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства: методические рекомендации.— Анапа: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края, 2019. – 24 с.

Представленные методические рекомендации по дисциплине «Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства» рекомендуется студентам высших учебных заведений заочной и дневной формы обучения обучающимся по направлению подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело», научным работникам, занимающихся 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
Собеседование	6
Разноуровневые задачи и задания.....	7
Реферативный обзор (доклады, рефераты, сообщения)	9
Контрольная работа	12
Зачет.....	14
Кейс-задания.....	16
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	23
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	24

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

Цель освоения учебной дисциплины «Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства» – формировать готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.

Задачи дисциплины

-получение представлений об основах организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства;

-ознакомление с особенностями структуры, организации и обслуживания на предприятиях гостеприимства зарубежных стран.

-приобретение студентами современных знаний в области предоставления гостиничных услуг в России и странах мира, особенностей производства услуг обусловленных условиями проживания, особенностями организации обслуживания и предоставления услуг;

-получение студентами необходимых сведений об аксессуарах, используемых в новых технологиях России и странах мира;

-понимание студентами понятий аксессуара и предметы пользования при нахождении в гостиничных предприятиях, принципов научно–обоснованного и технически грамотного конструирования аксессуаров гостиничного интерьера и др.

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

Дисциплина **Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства** относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплина по выбору учебного плана.

Собеседование

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов.

В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение.

При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Перечень вопросов для собеседования

Тема 1. Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.

1. Значение культуры разных стран в мире для гостиничной индустрии.
2. Бытовые особенности в разных странах.
3. Традиции гостеприимства в разных странах.
4. Значение аксессуар для гостиничного бизнеса.
5. Классификация аксессуар.
6. Индивидуальный подход к подбору аксессуаров в гостиницах.

Тема 2. Стандарты качества в средствах размещения.

1. Стандарт как критерий качества.
2. Внутренние технологические стандарты предприятия.
3. Корпоративные стандарты отелей.
4. Стандарт сервиса.
5. Стандарт контроля качества.

Тема 3. Стандарт персонала отеля.

1. Стандартные требования к персоналу отеля.
2. Стандарт работы по должности.
3. Стандарт оценки качества работы персонала.

Тема 4. Требования к бельевому хозяйству.

1. Организационная структура бельевого хозяйства.
2. Постельные принадлежности: размер, классификация, маркировка.
3. Требования к постельному белью в отелях.

Тема 5. Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице.

1. Подбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений гостиницы.
2. Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения.
3. Характеристика текстильных материалов в интерьере гостиниц.

Тема 6. Аксессуары, оборудование ванных комнат.

1. Оборудование ванной комнаты.
2. Требования к аксессуарам в ванной комнате.
3. Классификация аксессуар в ванной комнате.
4. Правила раскладки аксессуар в ванной комнате .

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 вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Разноуровневые задачи и задания

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.

Устные опросы проводятся в рамках семинаров или коллоквиумов. В первом случае – это тематический набор вопросов, подлежащих более глубокому осознанию. При проведении коллоквиума студенты готовят ответы по нескольким темам или разделу дисциплины.

Комплект разноуровневых заданий и задач

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 задания 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 задание вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Реферативный обзор (доклады, рефераты, сообщения)

Доклад – 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.

Примерный перечень тем докладов и сообщений

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. Бюро обслуживания (сервис-бюро).
7. Обслуживание VIP-персон.
8. Оборудование ванной комнаты.
9. Требования к аксессуарам в ванной комнате.
10. Классификация аксессуар в ванной комнате.
11. Правила раскладки аксессуар в ванной комнате.
12. Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице.
13. Подбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений гостиницы.
14. Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения.
15. Характеристика текстильных материалов в интерьере гостиниц.
16. Теории качества обслуживания.
17. Оценка качества обслуживания.
18. Особенности обслуживания иностранных туристов в российских гостиницах.
19. Организация работы прачечных и химчисток при гостинице.
20. Служба обслуживания номерного фонда и организация ее работы в гостинице.

Требования к выполнению

Написание реферата является одной из форм самостоятельной работы студентов и направлено на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов, а также на усиление контроля за этой работой.

Целью написания реферата является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными и законодательными источниками, опубликованной судебной практикой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

В отличие от практических занятий, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывания своих суждений и изложения мнений других авторов в устной форме, написание контрольной работы даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, грамотным языком и в хорошем стиле.

В зависимости от содержания и назначения в учебном процессе контрольные работы можно подразделить на две основные группы (типы):

Научно-проблемный реферат. При написании такой работы студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием. В зависимости от изучаемой темы, состава и уровня подготовки студентов тема реферата может быть одной для всех студентов или таких тем может быть несколько, и они распределяются между студентами учебной группы.

Обзорно-информационная работа. Разновидностями такого реферата могут быть:

1) краткое изложение основных положений той или иной книги, монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.), как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме (разделу) курса. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных группах сообщения их авторов;

2) подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных юридических журналах за тот или иной период, либо в сборниках.

Такая работа рассматривается и как первоначальный этап в работе по теме курсовой, дипломной работы.

Темы работ определяются как преподавателем, так и студентом самостоятельно в соответствии с темами Программы курса и согласовывается с преподавателем. При написании студентами научно-проблемных работ им, как правило, должна быть рекомендована преподавателем и литература, подлежащая изучению.

Методическая основа исследования. Основой для подготовки реферата служат, прежде всего, учебные пособия, монографии, периодические издания (журналы, газеты, вестники) посвященные непосредственно различным институтам гражданского права. Для их подборки студент может обратиться

с целью согласования как непосредственно к преподавателю, так и к списку рекомендуемой по курсу литературы. Кроме того, слушателям рекомендуется предпринять самостоятельные поиски (в том числе с использованием Интернет ресурсов) соответствующих источников для написания рефератов.

Оформление. Объем работы должен быть в пределах 15-20 страниц машинописного текста (шрифт TimesNewRoman, полуторный интервал). Титульный лист должен содержать следующие сведения: наименование учебного заведения, тема, фамилия и инициалы студента, номер учебной группы, год выполнения.

Шкалы оценивания:

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 докладу. 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. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный 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;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;

- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- 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. Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Значение культуры разных стран в мире для гостиничной индустрии.
3. Бытовые особенности в разных странах.
4. Традиции гостеприимства в разных странах.
5. Значение аксессуар для гостиничного бизнеса.
6. Классификация аксессуар.
7. Индивидуальный подход к подбору аксессуаров в гостиницах.
8. Стандарты качества в средствах размещения.
9. Стандарт как критерий качества.
10. Внутренние технологические стандарты предприятия.
11. Корпоративные стандарты отелей.
12. Стандарт сервиса.
13. Стандарт контроля качества.
14. Стандарт персонала отеля.
15. Стандартные требования к персоналу отеля.
16. Стандарт работы по должности.
17. Стандарт оценки качества работы персонала.
18. Требования к бельевому хозяйству.
19. Организационная структура бельевого хозяйства.
20. Постельные принадлежности: размер, классификация, маркировка.
21. Требования к постельному белью в отелях.
22. Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице.

23. Подбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений гостиницы.

24. Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения.

25. Характеристика текстильных материалов в интерьере гостиниц.

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.

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. Какие требования предъявляются к кандидатам для работы в гостинице?
2. Что собой представляет стандарт персонала?
3. В чем заключается стандарт поведения персонала отеля?
4. Перечислите основные правила поведения персонала гостиницы.

5. Что запрещается делать персоналу отеля?
6. Что представляет собой стандарт работы по должности?
7. Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Значение культуры разных стран в мире для гостиничной индустрии.
9. Бытовые особенности в разных странах.
10. Традиции гостеприимства в разных странах.
11. Значение аксессуара для гостиничного бизнеса.
12. Классификация аксессуара.
13. Индивидуальный подход к подбору аксессуаров в гостиницах.
14. Стандарты качества в средствах размещения.
15. Стандарт как критерий качества.
16. Внутренние технологические стандарты предприятия.
17. Корпоративные стандарты отелей.
18. Стандарт сервиса.
19. Стандарт контроля качества.
20. Стандарт персонала отеля.
21. Стандартные требования к персоналу отеля.
22. Стандарт работы по должности.
23. Стандарт оценки качества работы персонала.
24. Требования к бельевому хозяйству.
25. Организационная структура бельевого хозяйства.
26. Постельные принадлежности: размер, классификация, маркировка.
27. Требования к постельному белью в отелях.
28. Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице.
29. Подбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений гостиницы.
30. Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения.
31. Характеристика текстильных материалов в интерьере гостиниц.
32. Виды услуг, оказываемых в гостинице.
33. Особенности предоставления платных дополнительных услуг.
34. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг.
35. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов.
36. Коммунально-бытовые услуги.
37. Бюро обслуживания (сервис-бюро).
38. Обслуживание VIP-персон.
39. Оборудование ванной комнаты.
40. Требования к аксессуарам в ванной комнате.

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.

Кейс-задания

Цель выполнения кейс-задания в процессе обучения по дисциплине 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:

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
---------------	---	---

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.

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 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.

Примерные кейс-задания

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. Незвестный 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 «РедиссонсасСлавянская» на двое суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был г.Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Редиссонсас Лазурная».

Вопросы:

*Поясните, почему г-жа Смит воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Редиссонсас»?

* 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?

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. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, Саратов: Альтэк, 2010. – 272 с.
2. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с.
3. Руденко Л.Л. 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.
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 «Znaniium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znaniium.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).