



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет»
в г. Анапе Краснодарского края

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

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

Б1.В.ДВ.03.02 Оптимизация производственно-технологических процессов 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.

УДК 640.4 (075.8)
ББК 65.432я73
Б43

Рецензенты:

Пятибратова Оксана Анатольевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.

Екимова Валентина Вячеславовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.

Белоцерковская Н.В. Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности: методические рекомендации. – Анапа: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края, 2019. – 31с.

Представленные методические рекомендации по дисциплине «Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности» предназначены 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.

В работе использованы отечественные, зарубежные материалы и разработки автора, накопленные за период преподавания дисциплины.

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.

© Белоцерковская Н.В., 2019
© Филиал ФГБОУ ВО «СГУ»
в г. Анапе Краснодарского
края, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Пояснительная записка.....	5
Вопросы для собеседования.....	6
Темы для подготовки докладов и сообщений.....	9
Темы для выполнения контрольных работ.....	13
Примеры тестовых заданий для самопроверки уровня знаний.....	17
Перечень вопросов к экзамену.....	26
Заключение.....	29
Список использованных источников и литературы.....	30
Приложение.....	31

ВВЕДЕНИЕ

Требования работодателей к современному выпускнику, а также Федеральный государственный образовательный стандарт 3++ высшего образования все больше акцентируют внимание на самостоятельной работе студентов – развитии творческой активности и самостоятельности личности, дающей возможность более полно реализовать интеллектуальный потенциал обучающегося, всесторонне развить способности и адаптироваться к переменам в мире.

Достижение такой цели в образовательном процессе высшей школы может быть обеспечено за счет увеличения доли эффективной самостоятельной работы студентов, такой работы, которая дает возможность не только применить существующие теоретические знания предмета, но и гораздо более широкие возможности восприятия мира, его устройства и особенностей современного этапа развития.

Методологическую основу самостоятельной работы студентов составляет компетентностный подход в образовании, на базе которого осуществляется формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой студентов, в том числе и их самостоятельной работой.

В данном издании представлены вопросы для собеседования, темы для подготовки докладов и сообщений, темы для выполнения контрольных работ, примеры тестовых заданий для самопроверки уровня знаний, построенные на теоретической базе курса «Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности».

Набор заданий для самостоятельной работы, содержащихся в предлагаемом издании, даст возможность организовать изучение курса «Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности» наиболее рациональным образом – через практические занятия, семинары, самостоятельную работу студентов, тем самым разнообразив и углубив получаемые знания и навыки.

Пояснительная записка

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности» является формирование теоретических и практических знаний области современных концепций управления гостиницей. Изучение производственно-технологических процессов в гостиничной деятельности, организации деятельности предприятия размещения туристов в целом, а также специфики работы и взаимодействия его функциональных служб.

Задачи дисциплины

- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.
- координация деятельности функциональных подразделений гостиницы.
- овладение основами методологии и методики в области оптимизации производственно-технологических процессов гостиничной деятельности.
- приобретение базовых навыков практической работы в области развития и управления гостиницей.

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

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» части формируемой участниками образовательных отношений учебной программы.

Вопросы для собеседования

Тема 1. Общая характеристика гостиничной деятельности

1. Гостиничные предприятия на рынке услуг.
2. Современные тенденции развития гостиничной деятельности.
3. Природа и характер сферы услуг.
4. Особенности сферы услуг.
5. Основные понятия в гостиничной деятельности.
6. Правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность.
7. Основные элементы гостиничного продукта.

Тема 2. Организация производственно- технологической деятельности гостиничного предприятия

1. Материально-техническая база гостиниц.
2. Гостиница: понятие, характеристики и системы классификаций.
3. Взаимодействие всех служб гостиницы.
4. Особенности гостиниц.
5. Гостевой цикл.
6. Технология обслуживания гостей.
7. Система гостиничным предприятием.
8. Организация работы функциональных служб гостиницы.
9. Вспомогательные службы гостиницы.
10. Организация питания в гостиницах.
11. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.
12. Совершенствование качества предоставляемых услуг.

Тема 3. Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг

1. Виды гостиничных услуг.
2. Бронирование мест.
3. Служба приема и размещения.
4. Регистрация и поселение гостей.
5. Обслуживание гостей во время проживания.
6. Оформление проживания российских граждан.
7. Оформление проживания иностранных граждан.
8. Расчет с клиентами.
9. Въезд и выезд гостей.
10. Технология и организация обслуживания номерного фонда.
11. Услуги и уборочные работы.
12. Контроль качества уборки и содержание номеров.

Тема 4. Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг

1. Платные дополнительные услуги.
2. Бюро обслуживания (сервис-бюро).
3. Экскурсионные услуги.
4. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах.
5. Бизнес-центры и конференц-залы. транспортные услуги гостиниц.

6. Оказание торговых и других услуг.

Тема 5. Современные технологии гостиничной деятельности

1. Новые технологии гостиничного сервиса.
2. Мировые компьютерные системы бронирования.
3. Автоматизированные системы управления.
4. «Интеллектуальное» здание гостиницы.

Критерии оценивания:

- правильность и аргументированность представления информации
- аргументированность выводов
- логичность и последовательность
- уровень обоснованности суждений
- уровень владения терминологией

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.

Собеседование предполагает устные ответы на предложенные вопросы.

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.

Темы для подготовки докладов и сообщений

1. Значение и содержание дисциплины «Гостиничная индустрия», ее связь с другими дисциплинами, ее современное состояние.
2. Характеристика основных понятий и определений в области гостиничной сферы (туристическая индустрия, туризм, средства и системы размещения, койко-место, интенсивность загрузки номерного фонда).
3. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
4. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
5. Факторы, влияющие на формирование и развитие туристического рынка.
6. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
7. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.
8. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
9. Полная классификация средств размещения в туристской индустрии и ее анализ. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиниц (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
10. Зарубежный и российский рейтинг гостиниц.
11. Виды и функции туристских предприятий.
12. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
13. Гостиничные цепи в России и за рубежом: понятия, история развития, принципы формирования, основные лидеры, их рейтинг и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей. Международные гостиничные цепи, имеющие свои гостиницы в России.
14. Организационная структура управления туристского комплекса: понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиниц.
15. Службы гостиниц и их характеристика, перечень предоставляемых ими услуг.
16. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом (количество и виды гостиниц, их приоритетность, наличие гостиниц, входящих в гостиничные цепи; наличие союзов и (или) альянсов работников отелей; правовая база регулирования). Лучшие курортные отели мира.
17. Основные службы гостиниц и услуги, оказываемые в них (значение, виды и их характеристика, анализ их работы).
18. Служба приема и размещения (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
19. Административная служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).

20. Служба обслуживания номерного фонда (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
21. Коммерческая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
22. Инженерно-техническая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
23. Замковая и сейфовая системы в гостиницах и туристических комплексах, их характеристика.
24. Вспомогательные и дополнительные службы гостиниц и туристических комплексов (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
25. Служба питания (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
26. Транспортные услуги (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
27. Служба бронирования мест и номеров в гостинице (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
28. Предприятия питания в гостиничном сервисе: классификация, виды и их характеристика, принципы функционирования и особенности организации.
29. Типы питания и их характеристика.
30. Подразделения и службы в структуре предприятий гостиничной индустрии.
31. Служба маркетинга и продаж.
31. Система продаж.
32. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
33. Связи с общественностью.
34. Выставочная деятельность гостиницы.
35. Финансовая служба.
36. Служба безопасности.
37. Инженерно-техническая служба.
38. Охрана труда в гостинице.
39. Служба снабжения и складирования.

Критерии оценивания:

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме 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.

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.

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развернутое сообщение по определённому вопросу, основанное на привлечении документальных данных; сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации.

Доклад – это краткое изложение содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности обучающегося.

Доклад нужен в первую очередь для того, чтобы студент учился работать с документами, литературой, высказывать свое мнение, выступать перед широкой аудиторией и правильно составлять план изложения.

Подготовка доклада состоит из следующих этапов:

Этап 1. Выбор темы.

Этап 2. Подбор литературы по теме (около 10 шт.). Источники необходимо основательно изучить и выбрать основную информацию, чтобы она была интересной, полезной и достоверной. Поэтому информация берётся из проверенных источников.

Этап 3. Написание плана. Нужно составить план таким образом, чтобы доклад получился интересным.

Этап 4. Подведение итогов, формулировка выводов.

Этап 5. Оформление списка использованных источников. Это могут быть статьи из журналов, литература, интернет-ресурсы и т. д.

Этап 6. Подготовка к дополнительным вопросам. После выступления могут быть заданы несколько вопросов. Поэтому, желательно заранее подготовиться и продумать все варианты ответов.

В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д. Возможна подготовка презентации в PowerPoint.

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

Темы для выполнения контрольных работ

1. Схема движения турпродукта, ее подробная характеристика.
2. Особенности гостиничного ценообразования.
3. Бельевое хозяйство гостиницы.
4. Служба прачечной и химчистки
5. Квалификационные требования к основным должностям работников гостиниц 1, 2, и 3-го уровней различных служб. Требования к обслуживанию персонала гостиниц и предприятий питания (в том числе к внешнему виду и гигиене).
6. Основные навыки, знания, требующиеся для выполнения должностных обязанностей; характеристика должностных инструкций работников гостиницы (генерального директора, контролера, заведующего номерным фондом, горничной, консьержа, швейцара, шеф-повара, повара участка кухни, метрдотеля, директора ресторана, официанта, бармена, кассира службы приема, посыльного).
7. Демографическая сегментация туристов по возрасту.
8. Правила общения с клиентами в сфере гостиничного сервиса.
9. Разработка схемы размещения туристов в оздоровительном туристическом комплексе с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг, ее характеристика.
10. Разработка организационной структуры управления предприятия питания в гостиничном сервисе и ее характеристик (разработка и схематичное изображение, принципы построения и современный подход к формированию структур управления предприятий питания).
11. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы.
12. Разработка схем обеспечения туристов услугами инженерно-технической службы.
13. Разработка схем обеспечения туристов услугами дополнительной службы.
14. Разработка схем обеспечения туристов услугами вспомогательной службы.
15. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.
16. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов.
17. Разработка организационной структуры управления гостиничного предприятия и ее характеристика (разработка и схематичное изображение, принципы построения и современный подход к формированию структур управления гостиниц).
18. Значение, сущность и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей.

19. Виды, методы и анализ влияния гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

20. Служба обслуживания номерного фонда (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).

21. Признаки и анализ классификации средств размещения в гостиничной сфере.

Критерии оценивания:

- 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.

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.

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.

Оформление контрольной работы:

1. Титульный лист должен обязательно содержать наименование дисциплины, по которой выполняется работа, номер варианта и название, фамилию, имя, отчество, курс, группу, а также Ф.И.О., должность, ученую степень преподавателя (Приложение 1).

2. Параметры текстового редактора: поля верхнее и нижнее по 2 см, правое – 1 см., левое – 3 см.; шрифт Times New Roman, размер – 14; междустрочный интервал – 1,5; выравнивание по ширине; абзацный отступ 1,25 см; ориентация листа – книжная.

3. Все рисунки и таблицы должны быть пронумерованы и снабжены названиями или подрисуночными подписями.

4. Все страницы должны иметь сквозную нумерацию. Номера страниц проставляются на верхнем поле по центру (МЕНЮ: Вставка – номер страницы – вверху страницы – простой номер 2).

Не нумеруются:

- титульный лист;
- оглавление.

5. В содержании последовательно излагаются: введение, названия разделов или глав плана контрольной работы, заключение, список литературы, список приложений. При этом названия всех разделов (глав) должны соответствовать логике содержания работы, быть краткими и четкими. Названия глав не могут состоять из одного или двух слов.

Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. В ней автор должен показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость её, определить цели и задачи работы.

В основную часть (1 вопрос, 2 вопрос, задача(и)) работы включаются материалы, обобщения и выводы самого исследования. При этом очень важны: ясность изложения, систематичность и последовательность в подаче материала. Текст следует делить на абзацы (каждый абзац – самостоятельная мысль – одно или несколько предложений). Необходимо избегать повторений. Не допускаются растянутые фразы с нагромождениями придаточных предложений, вводных слов и фраз.

В тексте, если необходимо сделать ссылку, то следует употреблять выражения в третьем лице: автор полагает, по нашему мнению, и т.д.

Работа оценивается особенно высоко, если в ней имеются самостоятельные мнения, суждения, предложения со стороны студента.

Тема должна освещаться в строгой последовательности, предусмотренной планом работы.

Цитируемые места должны иметь точные ссылки на источники. Необходимо соблюдать стандарты сокращений. Вновь введенные термины или понятия необходимо подробно разьяснять.

В конце важно сделать выводы. Выводы должны отвечать только тому материалу, который изложен в работе. Они пишутся в конце работы как итоговый материал в виде кратко сформулированных и пронумерованных отдельных тезисов или положений.

В заключении даётся обобщение наиболее существенных положений исследования поставленных вопросов, подводятся итоги, показывается справедливость выдвинутых автором новых положений.

Список литературы следует оформить в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5 – 2008.

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

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.

Примеры тестовых заданий для самопроверки уровня знаний

Вариант 1

1. Коллективные средства размещения:
 - 1) дома отдыха;
 - 2) спортивные базы;
 - 3) комнаты в квартирах;
 - 4) дома;
 - 5) коттеджи;
 - 6) квартира.

2. Индивидуальные средства размещения:
 - 1) мотели;
 - 2) пансионаты;
 - 3) конгресс-центры;
 - 4) лагеря труда и отдыха;
 - 5) круизные суда;
 - 6) квартира.

3. Дополнительные гостиничные услуги:
 - 1) киноконцертный зал;
 - 2) библиотека;
 - 3) парикмахерская;
 - 4) питание;
 - 5) химчистка;
 - 6) проживание.

4. В административную службу входит:
 - 1) отдел бронирования;
 - 2) телефонная служба;
 - 3) поэтажная служба;
 - 4) главный инженер;
 - 5) секретариат;
 - 6) отдел кадров.

5. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:
 - 1) организация экскурсионного обслуживания;
 - 2) услуги переводчиков;
 - 3) кофе брейки;
 - 4) заказ билетов в театр;
 - 5) визовая поддержка.

6. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:
 - 1) косметические услуги;

- 2) сауна;
- 3) организация банкетов;
- 4) массаж;
- 6) парикмахерские услуги.

7. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1) аренда помещений для конференций;
- 2) международная спутниковая связь;
- 3) заказ железнодорожных билетов;
- 4) резервирование мест в ресторанах;
- 5) Интернет.

8. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток;
- 2) не более 6 часов после расчетного часа;
- 3) при проживании не более суток (первые сутки);
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток;
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов);
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток.

9. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
- 2) услуги химчистки;
- 3) контроль систем теплоснабжения;
- 4) контроль технического оборудования;
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами;
- 6) регистрация и размещение гостей.

10. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах;
- 2) бронирование номеров;
- 3) вопросы по организации презентаций;
- 4) оказание услуг справочной службы;
- 5) изучение и анализ потребности клиентов;
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам.

11. Основные функции службы общественного питания:

- 1) оказание услуг связи;
- 2) оказание бытовых услуг;
- 3) организация и обслуживание банкетов;
- 4) анализирует состояние гостиничного рынка
- 5) обслуживание туристов в номерах;
- 6) контроль за работой системы

кондиционирования.

12. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской;
- 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств;
- 3) услуги спортзала;
- 4) услуги портного;
- 5) торговые киоски;
- 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности.

13. К жилым помещениям в гостинице относится:

- 1) вестибюль;
- 2) административные помещения;
- 3) помещения общественного значения;
- 4) номера всех категорий;
- 5) хозяйственные помещения;
- 6) складские помещения.

14. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:

- 1) сколько стоит номер в гостинице;
- 2) скидки на оплату проживания;
- 3) в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов;
- 4) категория номера;
- 5) количество туристов;
- 6) фамилии туристов.

15. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1) по часам;
- 2) по звездам;
- 3) по коронам;
- 4) по буквам;
- 5) по знакам;
- 6) по очкам.

Вариант 2

1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- 1) портье;
- 2) посыльных; химчистки;
- 3) прачечной;
- 4) бронирования;
- 5) служба приема и размещения.

2. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция;
- 2) Великобритания;
- 3) США;
- 4) Италия;
- 5) Франция;
- 6) Бельгия.

3. К сопутствующим услугам относятся:

- 1) хранение багажа;
- 2) отправка и получение писем и телеграмм;
- 3) медицинская помощь;
- 4) организация продажи билетов;
- 5) экскурсионное обслуживание;
- 6) прокат автомобилей.

4. Бесплатные услуги:

- 1) побудка;
- 2) доставка цветов;
- 3) заказ мест в ресторанах города;
- 4) доставка корреспонденции;
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов;
- 6) вызов такси.

5. Постоянные источники заявок на бронирование:

- 1) туристский комплекс;
- 2) школы;
- 3) физическое лицо;
- 4) турфирма;
- 5) централизованное резервирование GPS;
- 6) университеты.

6. Бронирование по предварительной оплате:

- 1) дорожный чек;
- 2) полная оплата банковским переводом;
- 3) бронирование под гарантию кредитными картами;
- 4) тур. ваучер;
- 5) наличные;
- 6) все варианты ответов.

7. Туристский ваучер:

- 1) бронирование под гарантию компании;
- 2) бронирование по выставлению счета;
- 3) бронирование по предварительной оплате;

- 4) бронирование под гарантию;
- 5) предоплата;
- 6) внесение депозита.

8. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1) распиской;
- 2) драгоценностями;
- 3) кредитными картами;
- 4) ваучерами;
- 5) золотыми монетами;
- 6) все варианты ответов.

9. В карте гостя указывается:

- 1) возраст клиента;
- 2) сколько человек проживает в номере;
- 3) тип номера;
- 4) стоимость номера.
- 5) имя клиента;
- 6) дата заезда-отъезда.

10. Функции отдела бронирования:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
- 2) услуги химчистки;
- 3) контроль систем теплоснабжения;
- 4) контроль технического оборудования;
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами;
- 6) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице;

11. Загрузка гостиницы зависит от:

- 1) сезона;
- 2) экономической ситуации в стране;
- 3) погоды;
- 4) конкурентов;
- 5) политической ситуации в стране;
- 6) все варианты ответов.

12. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:

- 1) количества дней пребывания в гостинице;
- 2) низкого спроса на гостиницу;
- 3) сезона;
- 4) дня недели;
- 5) погодных условий;
- 6) % занятости номеров.

13. Гарантированное бронирование:

- 1) предварительный заказ мест и номеров в гостинице;
- 2) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату;
- 3) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
- 4) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
- 5) поселение «от стойки»;
- 6) все варианты ответов.

14. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- 1) уровню и качеству обслуживания;
- 2) по количеству предоставляемых услуг;
- 3) по сезонности;
- 4) местоположению;
- 5) целям пребывания;
- 6) все варианты ответов.

15. При предварительном заказе номера или места администратор уточняет:

- 1) стоимость номера;
- 2) сроки проживания;
- 3) порядок оплаты;
- 4) номер заявки;
- 5) категорию номера;
- 6) все варианты ответов.

Критерии оценивания:

- количество правильных ответов
- 1 правильный ответ = 1 балл (за 100-процентный ответ на вопрос)
- при наличии более 1 правильного ответа количество баллов за вопрос рассчитывается исходя из процента правильных ответов на вопрос (например, 50% - 0,5 балла)
- время ответа на вариант теста.

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.

Тестирование является одним из основных средств контроля качества обучения.

Тесты – это специальный тип заданий, содержащий подготовленные заранее варианты ответов. Студент на основе полученных теоретических знаний должен выбрать правильный ответ (ответы) на поставленный в тесте вопрос.

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.

4. 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.

Перечень вопросов к экзамену

1. Технологический процесс гостиничного обслуживания
2. Особенности индустрии гостеприимства.
3. Особенности и характеристика гостиницы.
4. Природа и характер сферы услуг
5. Особенности сферы услуг.
6. Жизненный цикл услуги.
7. Гостиничные услуги: основные, дополнительные статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие
8. Клиент гостиницы
9. Номер. Койко-место. Номерной фонд. Средство размещения
10. Технология гостиничного обслуживания.
11. Классификация гостиниц
12. Организационная структура.
13. Учредительные и организационные документы.
14. Организация труда в гостинице.
15. Техническая и технологическая документация
16. Управление гостиничным предприятием.
17. Административная служба.
18. Управление персоналом.
19. Стандарты организации.
20. Формирование профессиональной культуры.
21. Структура маркетинговой службы.
22. Функциональные обязанности персонала.
23. Социальная концепция маркетинга.
24. Цели, задачи службы маркетинга.
25. Сегментирование гостиничного рынка.
26. Показатели сегментирования рынка.
27. Комплексное обслуживание.
28. Стимулирование сбыта гостиничных услуг.
29. Цена и ценообразование в гостиницах.
30. Факторы зависимости цены.
31. Что такое себестоимость?
32. Стандартные, сниженные и дифференцированные цены.
33. Система продаж.
34. Прямые продажи.
35. Продажи через посредников.
36. Схемы взаимодействия между туроператором и гостиницами.
37. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
38. Организационная структура отдела рекламы.
39. Виды рекламы.
40. Цели и задачи рекламы.
41. Значение информации в гостиничном бизнесе.
42. Связь с общественностью.

43. Структура службы по связям с общественностью.
44. Функциональные обязанности референта по связям с гостями.
45. Требования к сотрудникам службы по связям с общественностью.
46. Выставочная деятельность гостиницы.
47. Характеристики выставочной деятельности.
48. Цели выставочной деятельности.
49. Цели, задачи финансовой службы.
50. Задачи службы безопасности в гостинице.
51. Организационная структура службы безопасности
52. Требования к сотрудникам службы безопасности.
53. Функции службы безопасности.
54. Виды гостиничных услуг
55. Бронирование мест.
56. Служба приема и размещения
57. Регистрация и поселение гостей.
58. Обслуживание гостей во время проживания.
59. Оформление проживания российских граждан.
60. Оформление проживания иностранных граждан.
61. Расчет с клиентами.
62. Въезд и выезд гостей.
63. Технология и организация обслуживания номерного фонда.
64. Услуги и уборочные работы.
65. Контроль качества уборки и содержание номеров.

Критерии оценивания:

- полнота и правильность освещения вопросов билета;
- правильность, четкость, логичность, последовательность изложения материала;
- свободное владение терминологией;
- наличие примеров и их соответствие теоретическим положениям;
- качество ответов на дополнительные вопросы
- аргументированность ответов;
- правильное решение задачи
- сформированность компетенций

Шкалы оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе профессиональные термины, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту за отсутствие знаний по дисциплине, представления по вопросу, непонимание материала по дисциплине, отсутствие решения практической задачи, наличие коммуникативных «барьеров» в общении, отсутствие ответа на предложенный вопрос.

Экзамен, зачет проводится в объеме рабочей программы дисциплины в устной форме по утвержденным заведующим кафедрой вопросам, составленным в соответствии с рабочей программой дисциплины и указанным в ФОС. С перечнем вопросов к экзамену и зачету преподаватель знакомит обучающихся в начале семестра. Экзаменатор может разрешать обучающимся пользоваться рабочей программой дисциплины, справочной литературой.

При проведении экзамена и зачета в устной форме обучающемуся предоставляется время на подготовку. С экзаменатором может находиться одновременно не более 2 студентов.

При проведении промежуточной аттестации **студент допускается в аудиторию исключительно при наличии зачетной книжки.** Все личные вещи (сумки, пакеты, портфели, папки, конспекты, книги и т. п.) должны быть оставлены студентами в специально отведенном месте.

В ходе промежуточной аттестации не допускается использование любых учебных материалов, технических средств и средств связи, программируемых калькуляторов. При нарушении со стороны студента данного требования сотрудник, проводящий аттестацию, имеет право удалить его с зачета и экзамена.

Преподаватель перед началом проведения экзамена или зачета проводит вводный инструктаж студентов.

В процессе проведения промежуточной аттестации категорически запрещены любые переговоры между студентами. В случае нарушения этих требований студент удаляется из аудитории. Студент может задавать вопросы преподавателю, не связанные с содержанием ответа на вопросы.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающемуся дополнительные вопросы и предлагать практические задания в рамках программы данного курса.

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. Агарков, А. П. Экономика и управление на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. П. Агарков, Р. С. Голов, В. Ю. Теплышев и др.; под ред. д.э.н., проф. А. П. Агаркова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. - 400 с
2. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса [Текст] : [учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - Москва : Академия, 2013. - 272с.
3. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с.
4. Родигин, Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2014. — 208 с.
5. 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.

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

- 1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - 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)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФГБОУ ВО «СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФИЛИАЛ В Г. АНАПЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Профиль «Гостиничная деятельность»
Форма обучения – заочная

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

**по дисциплине: «Оптимизация производственно-технологических
процессов гостиничной деятельности»**

на тему «Разработка схем обеспечения туристов услугами инженерно-
технической службы»

Выполнил (а): студент группы _____
_____ Ф.И.О.

Руководитель работы:
_____ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.

Работа допущена к защите:
_____ зав. кафедрой, Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

Анапа, 20__