

Приложение 1 к РПД
Организация обслуживания в
коллективных средствах размещения
Направление 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис индустрии
гостеприимства и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина	Организация обслуживания в коллективных средствах размещения
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

I. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных и практических занятий

1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий

Организация обслуживания туристов и размещения туристов является наиболее важной деятельностью, обеспечивающей комфорт и безопасность на маршруте. Туристский продукт и гостиничный продукт определяют привлекательность бизнеса как источника дохода. Развитая отельная инфраструктура формирует туристский потенциал территорий, а также обладает способностью агрегировать финансовые потоки за счет туристского потребления. Изучение принципов и освоение стандартов обслуживания является необходимым этапом формирования профессиональных компетенций в туризме. При изучении материалов курса необходимо использовать актуальные публикации о трендах, стандартах и корпоративной образовательной политике гостиничной индустрии, такой подход позволит использовать нарастающие запросы индустрии и общества, что, в свою очередь снизит риски устаревания компетенций.

В ходе усвоения дисциплины обучающиеся должны понять принципы формирования гостиничного продукта, особенности управления услугами как технологическими цепочками, так и их стоимостью, а также учесть, что ключевым ресурсом гостиничной индустрии являются люди, что подтверждает значимость социальных технологий в обслуживании и размещении туристов.

На лекциях и практических занятиях рассматриваются теория, примеры из текущей работы предприятий коллективного размещения, изучаются ситуации разработки целей, задач, оценки рисков управления отелем.

Работа с лекционным материалом – это работа с записями.

Материал лекций является алгоритмом поиска информации на заданную тему, ориентирует в проблемах и ресурсах информационных систем. Материалы лекции необходимо использовать для подготовки к практическим занятиям. В ходе лекции следует внимательно относиться к тем моментам, где преподаватель указывает на основные и дополнительные источники информации: следует четко записывать данные источника, оставлять место для дополнительных комментариев, а также для того, чтобы записать

аналогичный источник информации, раскрывающий данный пункт темы. В качестве дополнительной работы следует применять метод формализации записей, то есть на свободном месте создавать схемы, зафиксированного материала. Новые термины, понятия, определения следует выделять, добиваться глубокого запоминания формулировок, а также мысленно выстраивать логику связей между терминами и определениями различных модулей.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Практические занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающийся по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Рекомендуется подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Список рекомендованной литературы следует дополнить современными источниками, в том числе аналитикой по реализованным проектам в креативных индустриях, культурных мероприятий.

1.3. Методические рекомендации по подготовке презентации

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

1.4 Методические рекомендации по решению кейс-заданий

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой неигровой имитационный метод активного обучения, где ключевым методом является проблемно-ситуационный анализ, который представляет собой

проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения. Прагматический анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практике работы организации (диагностику содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизацию).

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы обучающийся. Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя. Применение кейсов может быть предложено для самостоятельной работы, коллективного обсуждения, а также для оценочных задач в индивидуальной работе с обучающимися.

1.5 Методические указания к выполнению терминологического диктанта

Терминологический диктант предполагает проверку понимания ключевых терминов по дисциплине, может быть проведен как самостоятельное контрольное мероприятие или быть включенным в собеседование с обучающимися. Проведение диктанта предполагает, что обучающийся умеет раскрывать содержание термина или по развернутому определению записывать термин (понятие) в чек-лист. Терминологический диктант проводится как подготовка к тестовым заданиям. Для подготовки к диктанту можно использовать следующие формы работы:

- работа с конспектом лекций;
- составление глоссария по темам;
- составление мемокарты понятия, где используется несколько терминов.

1.6 Методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые необходимо дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей, в этом случае необходимо найти ответ, который является верным по существу, обобщает какое-либо понятие, раскрывает процесс и т.п.

Тестовые задания сгруппированы по темам учебной дисциплины.

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний по всему пройденному материалу.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

Подготовка к экзамену предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к экзамену обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания. На экзамен выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка обучающихся к экзамену включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к экзамену обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на экзамене отводится 45 минут.

Результат экзамена выражается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», а также баллами в соответствии со шкалой, принятой в МАГУ.

При явке на экзамен обучающиеся обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале экзамена, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка обучающиеся могут быть удалены с экзамена.

II. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Практическое занятие 1 (4 часа). Характеристика индустрии размещения

План:

1. История, факторы становления и развития гостиничной индустрии.
2. Профессиональная терминология гостиничного бизнеса.
3. Содержание, проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса.
4. Стратегии развития бизнеса в индустрии гостеприимства.
5. Составить доклад-презентацию об отеле или цепочке отелей.
6. Международные гостиничные ассоциации.
7. Кейс-задание «Лидеры гостиничной индустрии Европы, Америки, Азии»

Литература: [2. с.61-91]

Вопросы для самоконтроля

1. В связи с чем растет спрос на необычные отели?
2. Где находится «Англитер»?
3. Какие сервисы могут стать конкурентом отельному бизнесу?

Задание для самостоятельной работы

Подготовить презентацию, доклад

Практическое занятие 2 (4 часа). Типология гостиничных предприятий

План:

1. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
2. История и современные тенденции развития гостиничных цепей.
3. Знаменитые отели мира.
4. Государственное регулирование гостиничной деятельности в РФ.
5. Свидетельство о присвоении гостинице категории.
6. Особенности организации мобильных средств размещения (ротель, ботель, флайтель).
7. Гостевые дома и турбазы на удаленных маршрутах.
8. Рынок хостелов в России и мире
9. Составить алгоритм получения свидетельства о присвоении категории гостинице (по нормативно-правовым документам РФ),
10. Кейс-задание «Организация сезонного кемпинга, гостевого дома». На занятии изучается алгоритм проектирования и открытия сезонного кемпинга, гостевого дома от формирования концепции, планирования территории, комплекса услуг до разработки дизайна места.

Литература: [1. с. 10-17]

Вопросы для самоконтроля

1. Почему в мире нет единой классификации отелей?
2. Как формируется концепция обслуживания в отеле?
3. Есть ли необходимость получать свидетельство о категории КСР сезонному кемпингу?

Задание для самостоятельной работы

Подготовить презентацию, доклад

Практическое занятие 3 (4 часа). Организационная структура гостиницы

План:

1. Функционально-организационная структура гостиничного предприятия.
2. Характеристика номерного фонда гостиничных предприятий.
3. Назначение и использование нежилых помещений отеля.
4. Особенности работы контактных и неконтактных службы гостиницы.
5. Служба приема и размещения.
6. Служба консьержей.
7. Служба горничных.
8. Служба F&B (служба питания и напитков) в гостинице.
9. Служба безопасности гостиницы.
10. Организационная структура малой гостиницы.
11. Кейс-задание «Стандарты и регламенты служб отеля». В ходе занятия на основании предложенных ситуаций (кейсов) обучающиеся учатся составлять должностную инструкцию для работников отелей (на примере одной из служб).
12. Терминологический диктант

Литература: [1. с. 73-304]

Вопросы для самоконтроля

1. Как определить необходимое число обособленных служб в отеле?
2. В чем суть работы консьержа?
3. Какие службы относятся к контактными?

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить презентацию, доклад

РАЗДЕЛ 2. ПРИЕМ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Практическое занятие 4 (4 часа). Комплекс услуг гостиничного предприятия

План:

1. Гостиничная услуга: виды, специфика, составляющие элементы.
2. Технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
3. Сопутствующие услуги отеля.
4. Бизнес-услуги отеля.
5. Автоматизация в гостиничном бизнесе.
6. Гостиничный продукт – комплексный подход к проектированию и продвижению.
7. Партнеры гостиничного предприятия.
8. Политика ценообразования на услуги гостиничного предприятия.
9. Управление стоимостью гостиничного продукта на этапах его жизненного цикла.
10. Кейс-задание «Организация питания в отеле». На основании кейсов, описывающих тренды в индустрии питания (F&B) проводится обсуждение пути повышения конкурентоспособности больших и малых отелей.
11. Кейс-задание «Партнерство с сервисами-консолидаторами услуг размещения». По заданным условиям необходимо подобрать вариант размещения, провести сравнительную оценку сервисов-бронирования.

Литература: [1. с. 37-42], [2. с. 41-42]

Вопросы для самоконтроля

1. Как подключить отель к сервису бронирования?
2. Как расшифровать аббревиатуру F&B?
3. Может ли какая-то услуга в отеле продаваться ниже себестоимости?

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить презентацию, доклад

Практическое занятие 5 (4 часа). Цикл обслуживания клиентов в гостинице

План:

1. Понятие «цикл обслуживания».
2. Операционный процесс обслуживания.
3. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
4. Порядок регистрации и размещения гостей.
5. Особенности регистрации туристских групп.
6. Особенности регистрации иностранных гостей.
7. Технологические и этикетные нормы обслуживания во время проживания.
8. Обслуживание маломобильных гостей отеля.
9. Организация выезда клиента.
10. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
11. Виды расчетов с проживающими.
12. Кейс-задание «Заселение группы туристов». На основании кейсов проводится обучение по алгоритмам заселения, решения ситуативных задач по пребыванию туристов в отеле.

13. Кейс-задание «Разработка оценочной карты работы служб отеля» (2 часа). В ходе решения ситуационных задач необходимо разработать перечень критериев и шкал измерений для оценки обслуживания туристов в отеле.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое чек-ин и чек-аут в отеле?
2. Есть ли необходимость ставить в известность миграционную службу о выезде иностранных туристов из отеля?
3. Какой вид расчетов с проживающими наиболее выгоден отелю?

Литература: [2. с. 265-272]

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить презентацию, доклад

Практическое занятие 6 (4 часа). Управление качеством обслуживания в гостинице

План:

1. Международные и национальные стандарты обслуживания в гостиницах и других средствах размещения.
2. «Спираль качества» в гостиничном менеджменте.
3. Санитарные нормы гостиничных предприятий.
4. Профессиональные стандарты гостиничной индустрии.
5. Нормирование численности персонала отеля.
6. Деловой этикет и дресс-код отеля.
7. Корпоративные программы обучения сотрудников.
8. Планирование и контроль работы контактного и неконтактного персонала.
9. Разработка корпоративных регламентов гостиничного предприятия.

Кейс-задание «Сертификация средств размещения: цели, порядок». В ходе занятия проводится освоение алгоритмов, процедур сертификации услуг отеля.

Литература: [2. с. 272-292]

Вопросы для самоконтроля

1. Какие требования закладываются в дресс-код отеля?
2. От чего зависит численность персонала отеля?
3. Чем отличается должностная инструкция от регламента делового процесса?

Задания для самостоятельной работы:

Подготовить презентацию, доклад

Тест