

Приложение 1 к РПД
Гостиничная индустрия: технологии и основы бизнеса
Направление 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Направленность (профиль) Сервис в индустрии
гостеприимства
Форма обучения – очная
Год набора – 2023

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
3.	Направленность (профиль)	Сервис в индустрии гостеприимства
4.	Дисциплина	Гостиничная индустрия: технологии и основы бизнеса
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

1 Методические рекомендации

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

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и указания для выполнения самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

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 обучающегося по изучаемой дисциплине.

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

Можно 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. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

1.3. Методические рекомендации по подготовке презентаций

Алгоритм создания презентации:

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

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

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

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

1.4. Методические рекомендации по подготовке доклада

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

1.5. Методические рекомендации по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, дайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;

- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

Глоссарий составляется по темам.

Основные понятия для глоссария: гостиница, отель, мотель, классификация гостиниц, бронирование, размещение, загрузка отеля.

Перечень понятий может быть дополнен и расширен.

1.6. Методические рекомендации по подготовке к деловой игре

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Темы деловых игр разнообразны, но их условия должны быть актуальными и близкими к жизненной ситуации, проблеме.

Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общее для всей команды - конечный результат, достижение цели, выработанное решение.

Правильных решений может быть несколько. Возможность искать разные пути для решения задачи обычно заложены в условие. Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Этапы проведения

Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них.

Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры может быть связано с большим количеством этапов. В ходе проведения игры участникам предстоит определить проблему, рассмотреть и проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Завершают работу обсуждение хода игры и пожелания.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к устному ответу на практическом занятии

Практические занятия преследуют цель закрепления лекционного материала, более глубокого изучения отдельных тем, развития практических навыков работы с литературой. Устный ответ используется для контроля усвоения пройденной темы.

Для подготовки к устному ответу обучающиеся должны ориентироваться на вопросы, которые изложены в плане занятия. При этом наряду с лекционным материалом рекомендуется использовать дополнительную литературу и информацию Интернет-ресурсов соответствующей тематики.

Ответ обучающегося должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При этом учитывается правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

1.8. Методические рекомендации по решению теста

Тестовая система предусматривает вопросы/задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность.

При отсутствии какого-либо одного ответа на вопрос, предусматривающий множественный выбор, весь ответ считается неправильным.

Ответы правильные выделяются в тесте подчеркиванием или любым другим допустимым символом.

1.9. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка к зачету включает в себя три этапа:

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

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

На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в устной форме.

Ведущий данную дисциплину преподаватель составляет билеты, 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.

В аудитории, где проводится зачет, должно одновременно находиться не более шести обучающихся на одного преподавателя, принимающего зачет.

На подготовку к ответу на билет на зачете отводится 20 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «не зачтено».

Для прохождения зачета необходимо иметь при себе зачетную книжку и письменные принадлежности.

За нарушение дисциплины и порядка обучающиеся могут быть удалены с зачета.

1.10. 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 выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка 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 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

Практические занятия 1-3

Основы организации индустрии гостеприимства

План

1. История развития индустрии гостеприимства.
2. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
3. Организаторы гостиничного бизнеса.
4. Деловая игра

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Как выглядела первая классификация европейских гостиниц?
2. Какой период в развитии американской гостиничной индустрии назывался «золотыми годами»?

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад/ презентацию на одну из тем:
 - История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская компания).
 - Сущность и специфика гостиничных услуг.
 - Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
 - Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
2. Составить глоссарий по теме

Практические занятия 4-5

Основные средства размещения

План

1. Классификация средств размещения.
2. Виды гостиниц.
3. Деловая игра

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. В чем сущность предоставления услуг размещения?
2. Какие признаки классификации гостиниц вы можете назвать.
3. В чем заключается разница между ожидаемым и расширенным гостиничным продуктом (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Охарактеризуйте критерии, используемые при классификации средств размещения по уровню комфорта.
2. Подготовьте презентацию «Классификация средств размещения».
3. Составить глоссарий по теме

Практические занятия 6-7

Регулирование деятельности индустрии гостеприимства

План

1. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
2. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
3. Деловая игра

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. В чем заключается предпринимательская деятельность в гостиничном бизнесе?
2. Назовите виды хозяйственных обществ в индустрии гостеприимства и сформулируйте их особенности.
3. Опишите специфику коммерческой организации с иностранными инвестициями.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад/ презентацию
2. Составить глоссарий по теме

Практические занятия 8-10

Современное состояние гостиничного бизнеса

План

1. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.
2. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.
3. Деловая игра

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие гостиничные цепи и бренды представлены на современном российском гостиничном рынке?
2. Что представляют собой гостиницы типа ВаВ?
3. Назовите крупнейшие европейские гостиничные цепи.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить презентацию / доклад на одну из тем:
 - Стандартизация в гостиничном бизнесе.
 - Гостиничные цепи: история и современность.
 - Рейтинги гостиничных цепочек мира.
 - Мировые гостиничные цепи в России.
2. Составить глоссарий по теме

Практические занятия 11-13

Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей

План

1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания.
2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
3. Порядок регистрации и размещения гостей.
4. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей.
5. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
6. Виды и правила расчетов с проживающими.
7. Деловая игра

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие службы относятся к центрам прибыли гостиницы?
2. В чем отличие служб, относящихся к административной зоне «переднего плана», от служб, относящихся к административной зоне «заднего плана»?
3. В чем заключается процедура регистрации гостей в гостинице?

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад/ презентацию
2. Составить глоссарий по теме

Практические занятия 14-16 Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда)

План

1. Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ.
2. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.
3. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
4. Деловая игра

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какая функция, на ваш взгляд, является наиболее важной в работе инженерно-технических служб гостиницы?
2. Назовите технические средства обеспечения безопасности, используемые в гостиницах.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад/ презентацию
2. Составить глоссарий по теме

Практические занятия 17-20 Технологии и организация работы службы питания

План

1. Организационная структура предприятия питания в гостинице.
2. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах.
3. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.
4. Деловая игра

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Назовите основные виды обслуживания, предлагаемые гостиничными предприятиями питания.
2. В чем суть шведского стола?

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад/ презентацию
2. Составить глоссарий по теме

Практические занятия 21-23

Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице

План

1. Организация бытового обслуживания.
2. Транспортные услуги.
3. Услуги для деловых туристов.

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Обязанности перевозчика и пассажира.
2. Охарактеризуйте тенденции в развитии авиапассажирских перевозок в Российской Федерации (подготовьтесь к групповой дискуссии).
3. Дайте краткую характеристику авиационного пассажирского транспорта в Российской Федерации.

Задания для самостоятельной работы

1. Письменно охарактеризуйте деятельность международных альянсов авиационных компаний.
2. Составить глоссарий по теме

Практические занятия 24-26

Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов

План

1. Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции.
2. Квалификационная характеристика.
3. Деловая игра
4. Тестирование

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Как разрабатывается должностная инструкция? Дайте описание ее структуры.
2. В чем заключается отличие профессиограммы от должностной инструкции?
3. Дайте определение ротации, назовите ее разновидности для гостиничного предприятия.

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте должностную инструкцию горничной.
2. Составьте должностную инструкцию швейцара.
3. Подготовьтесь к деловой игре «Администратор отеля».

Практические занятия 27-30
Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания
План

1. Нормативно-правовые и организационные основы охраны труда.
2. Методы и средства защиты человека от вредных и опасных факторов.
3. Психофизиологические и эргономические основы безопасности труда.
4. Обеспечение комфортных условий в рабочей зоне.
5. Экономика управления охраной труда.
6. Противопожарная безопасность и оказание первой помощи пострадавшим.
7. Особенности обеспечения безопасных условий труда при организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.
8. Деловая игра

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. В чем состоит концепция безопасности отеля (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
2. Перечислите средства защиты человека от вредных и опасных факторов.
3. В чем заключается обеспечение комфортных условий в рабочей зоне?

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад/ презентацию
2. Составить глоссарий по теме