



Организация и обслуживание в гостиничных и туристических комплексах

код дисциплины: В.3.15.7

Лектор	Шадыканова Г.У.
Контактная информация	Контактный телефон: моб. 0550527258 E-mail: gulanda@rambler.ru Кабинет № 306 , главного корпуса КЭУ
Количество кредитов	5
Семестр и год обучения	7 семестр 2019-год 4 курс
Цель и задачи курса	Учебная дисциплина «Организация и обслуживание в гостиничных и туристических комплексах» изучается студентами 4 курса, входит в число основных дисциплин базовой части профессионального цикла. Изучение дисциплины способствует формированию у студентов профессионального мышления и в сфере гостиничной деятельности; стремлению к повышению профессионального мастерства; навыков к разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, а также знаний, позволяющих использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности.
Описание курса	<p>Учебная дисциплина «Организация и обслуживание в гостиничных и туристических комплексах» изучается студентами третьего курса, входит в число вариативных дисциплин базовой части профессионального цикла.</p> <p>Изучение дисциплины способствует формированию у студентов профессионального мышления и в сфере гостиничной деятельности; стремлению к повышению профессионального мастерства; навыков к разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, а также знаний, позволяющих использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности.</p> <p>Задачей изучения дисциплины: является изучение основ организации гостиничного дела; формирование системы теоретических знаний и формирование компетенций в области организации обслуживания туристов в гостиничном комплексе; развитие профессиональных личностных качеств; воспитание интереса к будущей профессии.</p>
Пререквизиты дисциплины	Для понимания и освоение курса необходимо понимание организации гостиничного дела. В процессе изучения дисциплины необходимо изучить основные понятия в гостиничном сервисе, а также хорошо уяснить технологию обслуживания и применение нормативных документов в гостиничной деятельности.

Постреквезиты дисциплины	По завершению изучения студенты должны будут: владеть: правилами реализации гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, а также получат определенные навыки организации технологических процессов в гостиничных предприятиях и работы с тниками различных подразделений.
Компетенции	<p>Знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>Уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.</p>
Политика курса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не опаздывать на занятия. 2. Не пропускать занятия без уважительных причин. 3. Выключать сотовый телефон во время занятий и при проведении контроля знаний 4. Активно участвовать в учебном процессе 5. Своевременно выполнять и сдавать задания самостоятельной работы. 6. В случае невыполнения заданий в установленные сроки итоговая оценка снижается
Методы преподавания	<p>Лекции- классические и с применением различных технологий.</p> <p>Гостевая лекция- приглашение специалистов из отрасли</p> <p>Практические занятия - предусматривают широкое использование в учебном процессе деловых игр, моделирование и разбор конкретных ситуаций, для наработки основ профессиональных навыков студентов.</p> <p>Метод проектов - форма организации занятий, предусматривающая комплексный характер деятельности всех его участников по получению образовательной продукции за определенный промежуток времени — от одного урока до нескольких месяцев. Метод проектов подразумевает приобретение знаний, которые не достигаются при традиционных методах обучения. Это становится возможным потому, что студенты сами делают свой выбор и проявляют инициативу.</p> <p>Доклад-презентация – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы, вопроса программы.</p> <p>Метод кейсов: описание реальных ситуаций в гостиницах по отдельным темам. Будет предложена ситуация, в которой должен разобраться условный руководитель подразделения сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшие из них.</p>
Форма контроля знаний	В процессе обучения будут выполнены самостоятельные работы, которые будут оценены по

	<p>каждому модулю.</p> <p>Предусмотрено 2 тестирования – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов), вариантов ответов для выбора.</p> <p>Третий тест- в виде выполненных сообщений с презентациями.</p> <p>Итоговый контроль- письменный экзамен.</p>
Количество наименований используемой литературы (с указанием двух-трех основных)	<p>Основная:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Гостиничный и туристский бизнес./Под ред. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», 2010. 2.Технология гостиничного обслуживания Волков Ю.Ф.Ростов на Дону «Феникс» 2003г. 3.Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов Волков Ю.Ф.Ростов на Дону «Феникс» 2003г. 4.Браймер А. Роберт. Основы управления в индустрии гостеприимства.: Пер. с англ./Под ред. Цыганова Е.Б. – М.: Аспект-Пресс, 2010. 5. Основы управления в индустрии гостеприимства Котлер Ф. М. М. Юнити 2006 6. Кусков А.С. Гостиничное дело М:2009. <p>Дополнительная</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Организация и управление гостиницами Г.Шадыканова, М.Бекбоева Бишкек 2006 2.Организация обслуживания в гостиницах и туркомплексах Сорокина А.В.М. 2006 3.Гостиничный бизнесМедлик С., Инграм Х. М.2010 <p>интернет источники:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Сервис и туризм: словарь-справочник Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. http://znanium.com/bookread.php?book=135152 2.Гостиничный сервис и туризм Д.Г. Брашнов http://znanium.com/bookread.php?book=223577 <p>периодическая литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Гостиницы и рестораны Журнал 2.Гостиничное дело Журнал 3.Информационные бюллетени Национального статистического комитета КР
Самостоятельная работа студентов	<p>Характеристика гостиничного фонда г.Бишкек</p> <p>Характеристика гостиницы в соответствии с Классификатором</p> <p>Решение задач в соответствии с Классификатором</p> <p>Технологический процесс в гостинице</p> <p>Характеристика служб гостиницы</p> <p>Решение задач по выполнению процедур поселения</p> <p>Решение задач по процедурам уборочных работ</p> <p>Составление плана номера с размещением мебели</p> <p>Характеристика видов питания</p> <p>Виды услуг в гостинице</p> <p>Основные требования к культуре обслуживания</p> <p>Ситуационные задачи по процедурам обслуживания</p>
Примечание	<p>Программа может изменяться и наполняться новыми материалами в процессе преподавания</p>

Календарно-тематический план распределения часов с указанием примерного срока изучения

№	Тема	Кол-во часов	Литература	Подготовительные вопросы по модулям
1	Модуль 1 Характеристика и особенности гостиничных услуг	44	1. Гостиничный и туристский бизнес./Под ред. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», 2010. 2. Технология гостиничного обслуживания Волков Ю.Ф. Ростов на Дону «Феникс» 2003г.	Модуль 1. См. ниже
2	Модуль 2 Службы гостиницы, их функции и характеристика	68	3. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов Волков Ю.Ф. Ростов на Дону «Феникс» 2003г. 4. Управление персоналом в гостеприимстве: Райли М. ЮНИТИ-ДАНА: М. 2015	Модуль 2 См. ниже
3	Модуль 3 Качество гостиничных услуг	34	5. Основы управления в индустрии гостеприимства Котлер Ф. М.М. Юнити 2006 6. Кусков А.С. Гостиничное дело М: 2009. Дополнительная 1. Организация и управление гостиницами Г. Шадьканова, М. Бекбоева Бишкек 2006 2. Организация обслуживания в гостиницах и туркомплексах Сорокина А.В.М. 2006 3. Гостиничный бизнес Медлик С., Инграм Х.М. 2006 интернет источники: 1. Сервис и туризм: словарь-справочник Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. http://znanium.com/bookread.php?book=135152 2. Гостиничный сервис и туризм Д.Г. Брашнов http://znanium.com/bookread.php?book=223577 периодическая литература: 1. Гостиницы и рестораны Журнал 2. Гостиничное дело Журнал 3. Информационные бюллетени Национального статистического комитета КР	Модуль 3. См. ниже

Примерные вопросы тестов по модулю 1.

1. Термин «Hospitality» означает:
2. В каком тысячелетии появились прообразы первых гостевых предприятий
3. Во времена Римской империи роль гостиниц выполняли:
4. На ближнем Востоке прообразом гостиниц являлись:
5. Что означает термин «Гостиница» в соответствии с классификатором:
6. По классификации средств размещения гостиница относится к:
7. Классификация гостиниц по системе баллов применяется:
8. Классификация средств размещения по системе ВТО предлагает категоризацию объектов по:
9. Какой тип предприятий относится к специализированным
10. Гостиница среднего класса предлагает обслуживание:

11. В каком районе населенного центра располагается гостиница среднего класса:
12. В каких населенных центрах располагается гостиница-апартамент:
13. Отель-люкс предлагает обслуживание:
14. Гостиница экономического класса предлагает обслуживание:
15. Что такое «Мотель»
16. В какой стране был построен первый мотель
17. Что означает термин «Культура обслуживания в гостинице»
18. Комнаты в гостинице относятся к «товару»:
19. Материализация неосязаемого товара это
20. Внешний вид гостиницы способствует
21. Служащие, гостиницы осуществляющие контакт, с клиентом - это:
22. Форменная одежда служащих влияет:
23. Какие типы гостиниц располагаются в центре города
24. Классификация гостиниц по системе букв применяется:
25. Какие органы в Кыргызстане занимаются разработкой системы классификации и ее проведением и контролем
26. Какая из приведенных систем классификации гостиниц применяется в Кыргызстане
27. Какие типы гостиничных предприятий получили распространение в отечественной практике гостеприимства
28. Правильно ли утверждение, что гостиничные цепи при классификации своих предприятий используют систему «букв»
29. Для каких гостиниц важнейшим требованием является расположение вблизи географических особенностей
30. Гостиница типа «*ротель*» это:
31. По какому критерию выделяют транзитные и целевые гостиницы
32. Какой вид размещения предлагается в «*кемпинге*»
33. Частная гостиница (ночлег и завтрак) располагается:
34. Для каких гостиниц важнейшим требованием является расположение вблизи административных центров
35. Гостиница типа «*флотель*» часто используется для организации:
36. Гостиница типа «*акватель*» это:
37. Гостиницы какой цепи ориентированы на семейное обслуживание
38. Кто из лидеров гостиничной индустрии первым ввел униформу
39. Кто из лидеров индустрии гостеприимства первым ввел промышленный учет рабочего времени
40. Кто является создателем цепи гостиниц «ХолидейИннз»
41. Что означает термин «Классификация гостиниц по "звездам"»
42. Гостиница типа кондоминиум /таймшер/ предлагает обслуживание
43. Поселяют ли в отелях клиентов с собаками
44. По какому графику работает гостиничное предприятие
45. Что означает термин «Максимальное количество мест в гостинице»
46. Какие модели и сколько утвердились в мировой гостиничной индустрии
47. В какой стране расположен самый большой в мире отель
48. Что включает тип обслуживания «НВ»:
49. Что включает тип обслуживания «ВВ»:
50. Что включает тип обслуживания «FB»:

Примерные вопросы тестов по модулю 2.

1. Что обозначает термин «Качественное обслуживание»
2. Самым важным элементом обслуживания в гостинице является:
3. В какой последовательности в гостинице убираются номера
4. Найденные вещи должны храниться до их востребования гостем в течение:
5. Средняя температура в помещениях гостиницы должна быть не ниже
6. Какое из действий в работе с жалобами гостей является неверным:
7. Автоматизация обработки данных в гостинице направлена на:
8. Какой вид документа является пропуском в гостиницу
9. Какая информация о клиенте не заносится в запрос о бронировании:
10. Применяется ли в гостиницах Кыргызстана почасовой тариф на проживание:
11. Детям на проживание в отеле предоставляется ли скидка
12. Какой вид проживания в гостинице обозначается термином « Single » :
11. Как взимается оплата, если клиент проживает в отеле менее 1 суток:
12. Инженерно-техническая служба отеля занимается:
13. В операционный процесс обслуживания не включается:
14. На основании какого документа оформляется карта гостя:
15. После того, как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь (что сделать?)
16. Служба приема и размещения работает в гостинице по какому графику
17. Количество посадочных мест в ресторане при гостинице больше или меньше номерного фонда
18. Расчетный час в гостиницах Кыргызстана составляет
19. Служба приема и размещения занимается
20. Служба эксплуатации номеров занимается предоставлением услуг:
21. Пожар в гостинице относится к следующему виду угроз:
22. Землетрясение относится к следующему виду угроз в гостинице:
23. Служба безопасности гостиницы может содействовать ликвидации следующих видов угроз:
24. Замена постельного белья в гостиницах 3 * производится:
25. Замена полотенец в гостиницах 3* производится:
26. Объем работ службы горничных зависит от категории гостиницы в соответствии с:
27. Какой фактор не влияет на оценку гостем качества предоставляемого обслуживания:
28. Какой из перечисленных документов содержит требования к качеству выполняемых работ:
29. Какие из указанных материально-технических средств являются собственностью предприятия и подлежат возврату
30. Какое утверждение об обязанностях службы горничных является верным
31. Что из перечисленного нельзя вывесить на доске объявлений в службе горничных
32. С какой целью во время уборки горничная ставит свою рабочую тележку перед входом в номер.
33. Что в ванной комнате убирается сначала:
34. Какие задачи по уборке номера выполняются ежедневно и не относятся к генеральной уборке
35. Какие задачи по уборке общественных помещений выполняются раз в неделю
36. В какое время тщательная уборка вестибюля гостиницы проводится:
37. От каких условий зависит частота уборки входа в гостиницу:
38. Если рабочее время горничной, отведенное для уборки, составляет 6 часов 48 минут и, каждая, горничная убирает 17 номеров за смену, то время уборки одного номера составляет:
39. Какие вещества добавляются в воду для улучшения моющих средств при стирке:
40. Задания по уборке номеров для горничных составляются на основе какого документа
41. Какие из номеров в гостинице горничные убирают в первую очередь
42. Какое из перечисленных материально-технических средств относится к специальному:

43. Какое утверждение об использовании химических средств является неверным:
44. При обнаружении забытых вещей в номере горничная должна:
45. В гостинице через 7-10 дней проводят следующие виды уборочных работ:
46. В гостинице на 100 номеров убытки из-за потери белья превысили все допустимые нормы.
47. Менеджер службы горничных признала, что были нарушены процедуры контроля за расходом белья. Какой способ усиления контроля будет наиболее эффективным:
48. Для выполнения хозяйственных работ часто используются переносные лестницы. Какое утверждение относится к нарушениям техники безопасности:
49. Вид уборки по просьбе гостя:
50. Входит ли стоимость продуктов в мини – баре в стоимость проживания в номере?

Самостоятельная работа студентов:

Модуль 1.

Задание 1. Составьте таблицу расположения гостиниц г. Бишкека (примерно 34) и сделайте анализ, пользуясь аналогичными материалами в теоретических источниках. % баллов

Задание 2. Пользуясь Классификатором гостиниц, определите категорию гостиниц в следующих задачах. 5 баллов

1. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м² отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная – 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла - 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера - 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

4. Гостиница имеет отдельный от служебного, вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной, смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

5. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

7. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера - 10 м².

8. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера - 12 м².

9. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35 дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80x190 см и двухспальными- 160x190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номере.

10. В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера (апартаменты). Информационные материалы в номере представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, рекламными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес-центр предлагает следующие услуги: электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стационарным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение суток. Площадь одноместного однокомнатного номера — 10 м², двухместного — 14 м².

МОДУЛЬ 2. Задание 1. Начертить расстановку мебели одноместного стандартного номера гостиницы Категории 3*.- 5 баллов

Задание 2. Ситуационные задачи по технологии приема и обслуживания туристов в гостинице-5 баллов

1. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:

- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
- б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
- в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) не будете обращать внимания.

2. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт.

В каком количестве экземпляров составляется акт о забытых при выезде вещах? Выберите правильный ответ:

- а) в одном;
- б) в двух;

- в) в трех;
- г) в четырех.

3. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей.

Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

4. При уборке номера после выезда проживающего на туалетной полочке в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы. Надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов? Выберите правильный ответ:

- а) не надо;
- б) надо;
- в) надо, но только в тех случаях, когда одновременно (или в течение двух-трех недель) на этаже или в другом месте еще были забыты часы.

5. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека.

Как он должен поступить? Выберите правильный ответ:

- а) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть;
- б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера;
- в) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.

6. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги. В каком размере возмещается клиенту стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Вы думаете, что:

- а) в сумме, равной заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;
- б) в сумме, равной расценкам за лом драгоценных металлов;
- в) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;
- г) возмещается страховая сумма при наличии справки из милиции;
- д) стоимость не возмещается.

7. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт.
- г) следует выяснить этот вопрос у администратора.

8. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

9. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли - поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;

- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

10. После того как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:

- а) показать ванную комнату;
- б) открыть все шторы;
- в) проверить, работает ли телефон;
- г) открыть дверцы шкафа;
- д) придвинуть к гостю стул.

11. Что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:

- а) включить все осветительные приборы;
- б) включить только верхнее освещение;
- в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.

12. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

- а) требовать объяснения от клиента;
- б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- в) сообщить об этом дежурному администратору.

13. Если при пожаре вы будите клиента, как, по вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:

- а) громко непрерывно стучать в дверь;
- б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
- в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой три раза позвать;
- г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.

14. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег.

Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей? Выберите правильный ответ:

- а) отвечает в любом случае;
- б) не отвечает ни при каких обстоятельствах;
- в) отвечает, но только при заключении письменного договора с клиентом;
- г) отвечает даже без заключения письменного договора при условии помещения их в предоставленный индивидуальный сейф.

15. Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Бишкека. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?

16. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, например с 0 до 12.00 часов?

17. В одной из гостиниц Бишкека клиент задержался с выездом до 15.00 часов местного времени.

Назовите порядок оплаты за проживание в этом случае.

18. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода?

19. Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа. Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

20. Известно, что смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорией гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Можно ли бесплатно сменить белье или полотенца ранее установленного срока?

Выберите правильный ответ:

- а) нельзя;
- б) можно при его сильном загрязнении;
- в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
- г) можно при любом заболевании гостя.

Модуль 3. Подготовьте эссе и презентацию для выступления- 10 баллов

Тематика эссе и презентаций:

Тема 1. Терминология индустрии гостеприимства и туризма

1. Преимущества гостиничных цепей. Преимущества и недостатки малого гостиничного бизнеса.
2. Традиционные средства размещения. Нетрадиционные средства размещения.
3. Факторы, способствующие развитию дополнительных средств размещения. Достоинства и недостатки дополнительных средств размещения.

Тема 2. Гостиничный бизнес: развитие и классификация

1. Отели и мотели на автостраде.
2. Казино-отели.
3. Отели с полным диапазоном обслуживания.
4. Категории полносервисных отелей. Экономичные и бюджетные гостиницы.
5. Отели длительного обслуживания гостей.

Тема 3: Организационная и управленческая структура гостиничного комплекса

1. Основные функции департаментов гостиничного комплекса.
2. Технологический цикл обслуживания гостей.
3. Генеральный менеджер и его роль в деятельности гостиничного комплекса.
4. Автоматизированные системы управления. Система бронирования номерного фонда и работа с гостевым контингентом

Тема 4. Служба питания и обслуживание в номерах

1. Разработка состава меню. Бары. Карта вин и напитков.
2. Банкетная служба. Служба обслуживания в номерах.
3. Цены и ценовая политика департамента еды и напитков.
4. Современные тенденции развития внутриотельного гостиничного бизнеса.

Тема 5. Маркетинг, человеческие ресурсы и культура обслуживания

1. Стимулы эффективного труда.
2. Карьера и гостиничный бизнес.
3. Роль корпоративной культуры в системе стимулирования труда.
4. Новые задачи в сфере управления трудовыми ресурсами. Лидерство – определение и характеристики
5. Телефонный этикет. Основные правила формирования стандартов телефонного разговора в гостиничных комплексах с полным диапазоном предоставляемых услуг.

Тема 6. Индустрия гостеприимства и общее управление качеством

1. Стиль западного управления.

2. Взаимосвязь качества управления с факторами мотивации труда.
3. основополагающие принципы программы «Качественного обслуживания» западной модели управления.

Примерные вопросы к экзамену:

1. Основные определения и понятия в менеджменте гостиниц
2. Организационные формы и виды гостиничных предприятий
3. Роль гостиниц в социально-экономическом развитии страны
4. Характеристика и особенности гостиничных услуг
5. Средства размещения и их характеристика
6. Классификация средства размещения
7. Классификация средств размещения в Кыргызской Республике
8. Основные виды классификаций гостиниц в Европе, странах Америки и Азии.
9. Особенности транзитных гостиниц и гостиничных комплексов.
10. Международные гостиничные цепи.
11. Курортные гостиницы. Гостиницы при аэропортах.
12. Гостиничные объекты и требования к ним
13. Состав помещений гостиницы. Характеристика групп помещений гостиниц
14. Жилая часть гостиницы и требования к структуре жилых номеров
15. Классификация гостиничных номеров
16. Основные элементы планирования и оборудования номера современной гостиницы
17. Функциональная характеристика и структура инженерно-технической службы
18. Системы жизнеобеспечения гостиничных объектов
19. Типы бронирования номеров. Виды гарантированного бронирования
20. Виды негарантированного бронирования. Аннуляция бронирования
21. Порядок регистрации документов и учет граждан КР в гостинице
22. Порядок регистрации документов и учет иностранных граждан
23. Назначение номера. Вселение в номер. Ключ от номера.
24. Порядок регистрации и учет туристских групп в гостинице.
25. Выезд гостя. Порядок расчета за проживание
26. Автоматизированная обработка данных в гостинице. Системы автоматизации Amadeus, FdeliaHotelBank.
27. Порядок расчета за дополнительные платные услуги
28. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги
29. Обслуживание гостя во время пребывания в гостинице: бизнес-центр
30. Обслуживание гостя во время пребывания в гостинице: сервис-бюро
31. Функциональная характеристика хозяйственной службы
32. Уборка территории и мест общественного назначения в гостинице
33. Уборка номерного фонда. Виды уборки. Тележка горничной.
34. Организация хранения личных вещей проживающих
35. Функциональная характеристика службы безопасности отеля.
36. Функциональная характеристика службы питания.
37. Услуги питания, предоставляемые в современной гостинице.
38. Мини-бар, его обслуживание. Обслуживание питанием в номерах.
39. Работа с постоянными гостями отеля, её значение для гостиницы.
40. Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг.
41. Номенклатура (перечень) услуг, предоставляемых гостиницами. Основные и дополнительные услуги.

42. Структура управления современным отелем
43. Структура управления малыми гостиничными предприятиями
44. Должностные обязанности портье, администратора отеля
45. Должностные обязанности горничной
46. Должностные обязанности консьержа, пажа, носильщика.
47. Проведение и организация противопожарной профилактики в гостинице
48. Цели гостиничной рекламы. Обозначение услуги для отдельных категорий гостей.
49. Порядок рассмотрения требований и жалоб потребителей в гостинице.
50. Угрозы характерные для гостиничного комплекса

Примерная тематика курсовых работ для группы М 1-16 на 2019-2020уч.год

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
2. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на конкретном примере).
3. Организация работы технической службы (на конкретном примере).
4. Организация работы службы приема и размещения (на конкретном примере).
5. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
6. Организация работы службы дополнительных и сопутствующих услуг (на конкретном примере).
7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
8. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
9. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
10. Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
11. Анализ и оценка безопасности в гостиницах г.Бишкека
12. Анализ рынка гостиничных услуг в Кыргызской Республике
13. Информационные технологии в гостиничном бизнесе г.Бишкека.
- 14.Компьютерные технологии в разработке управленческих решений гостиничного предприятия.
- 15.Конфликтные ситуации в гостиничном бизнесе и пути их решения.
- 16.Корпоративная культура на предприятиях гостеприимства
- 17.Мини-гостиница как сегмент гостиничного бизнеса и особенности управления
- 18.Организация управления загородным отелем (турбазой, санаторием)
- 19.Оценка качества услуг в предприятиях размещения.
- 20.Разработка стратегии расширения семейного гостиничного бизнеса
- 21.Рекламная деятельность гостиничного предприятия
- 22.Сертификация услуг гостиниц как фактор управления качеством.
- 23.Системы стимулирования труда в гостиничном деле
- 24.Специфика управления курортным отелем
- 25.Стратегия продвижения гостиничного продукта.
- 26.Управление качеством гостиничных услуг.
- 27.Управление системой дополнительных услуг в гостиницах
- 28.Управление таймшер-отелями
- 29.Роль человеческих ресурсов в гостиничном менеджменте.
- 30.Специфика управления малым гостиничным предприятием

Методические рекомендации по выполнению самостоятельных работ.

Обзор интерактивных форм и методов обучения, применяемых преподавателем

Дебаты - устный обмен мнениями обучающихся в целях поиска правильных ответов и выводов.

Дискуссия (обсуждение) - обмен мнениями между обучающимися по изучаемой теме. Участие студентов в обсуждении - ключ к освоению и сохранению в памяти знаний. Дискуссия - это эффективный способ вовлечь студентов в процесс обучения.

Ролевая игра - многосторонний способ обучения, обеспечивающий активное участие, вовлеченность, экспериментирование и открытие в процессе обучения.

«Аквариум» - способ изучения поведения группы путем деления на команды. Одна из команд занимается обсуждением или решением задания, в то время как другая команда исследует и записывает сам процесс. Результаты обсуждаются до того, как выводятся закреплённые правила.

Групповое обсуждение - аудитория после лекции разбивается на группы для обсуждения и обмена мнениями, взглядами, вопросами и выводами через лидеров групп со всей аудиторией.

Кейс - метод - образовательный метод, помогающий студентам мыслить эффективно. Группе преподносится фактическая информация, основанная на реальной ситуации, предлагается провести обсуждение проблем, проанализировать ситуацию и выработать рекомендации. Кейсы могут быть выражены многими способами. Они могут быть длинными и полностью описывать ситуацию или же могут быть краткими и витиеватыми, в любом случае их цель остается прежней - послужить поводом для студентов прийти к каким-либо умозаключениям, исходя из предложенных фактов.

Кейс-метод предполагает и групповую дискуссию. Обычно кейс-метод проводится в две стадии: на первой стадии участникам раздается кейс и они должны иметь достаточно времени прочитать и осмыслить материал. Можно раздать студентам вопросы, чтобы поощрить дискуссию. На второй стадии участников просят обсудить кейс. Все участники должны иметь возможность поделиться своим мнением, ставить под вопрос точки зрения друг друга, дать логическое обоснование своих выводов. Процесс заканчивается тем, что преподаватель просит обучаемых сделать заключения из фактов кейса и выводов, к которым участники прибегали в ходе дискуссии. Этот метод хорош тем, что развивает у обучающихся управленческие навыки, навыки принятия решений, навыков контроля. Наиболее подготовленные студенты могут написать сами кейс.

Презентация - метод обучения, при котором студент может выбрать любую тему для своей презентации и выразить свое понимание или непонимание какого-либо аспекта рассматриваемой проблемы. Время презентации — 8-10 минут. Презентация оценивается по таким критериям: насколько полно раскрыта тема, вызвала ли данная проблема интерес окружающих, насколько профессионально подошел студент к рассматриваемой проблеме.

Обработка критической ситуации — метод критической ситуации является одной из форм метода исследования. Метод направлен на моделирование более реальной ситуации, когда группе студентов предоставляется основная информация по критической ситуации и далее дается возможность самостоятельно задавать вопросы и требовать информацию, которую они посчитают необходимой. Метод эффективно используется при необходимости определения проблемы.

Метод выявления ошибок - студенты получают домашнее задание предварительно ознакомиться с содержанием предстоящей лекции. Преподаватель прорабатывает учебный материал, внося изменения, ошибочные данные. В процессе чтения преподавателем лекции, студенты должны найти ошибки. Этот метод позволяет развивать у студентов навыки критического слушания, концентрировать их внимание в течение всего занятия.

«Мозговой штурм» - наиболее простой и эффективный метод интерактивного обучения, развивающий творческое мышление, обучающий навыкам определения проблем, создания команды. Он представляет собой способ концентрации группой наиболее творческих идей, а участники предлагают способы их дальнейшей реализации.

Обзор пройденного - данный метод в отличие от разбора темы в конце каждой темы, может применяться периодически для того, чтобы удостовериться в том, что все студенты проходят цикл обучения. Он поможет достичь нескольких целей: побудить студентов поделиться своей реакцией на работу в группе, дать отражение некоторому опыту, проверить то материал, который был изучен, выработать обратную связь для обучающегося и преподавателя и др. Существуют различные типы обзора пройденного.

«Метод круглого стола» - быстрая словесная проверка, позволяющая каждому сказать что-то, например, «сегодня я узнал три вещи», «я узнал о предмете...» и т.д.

Рекомендуются следующие формы проведения СРС:

- Формулировка какого-либо понятия, написание краткого эссе – 2-3 стр.
- Обзор по теме - написать краткий обзор (эссе) по рекомендуемой теме с привлечением дополнительного материала из печати и информационных ресурсов Интернета.
- Написание глоссария - краткое разъяснение терминов и понятий по заданной теме, можно использовать кроссворд.
- Презентация - выбор студентом определенной темы для презентации и выражение своего видения, понимания или непонимания какого-либо аспекта, рассматриваемого в презентации. Время презентации - 8-10 минут, оценивается презентация по критерию степени раскрытия темы, степени интереса, вызванного у слушателей, профессионализму.
- Деловая игра – ролевая или командная, вырабатывающая умения и навыки для будущей профессиональной деятельности.
- Групповой проект – в группе должно быть не более 4-5 человек, каждая группа разрабатывает свой проект, защищает его.

Обзор традиционных методов

Реферат представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов специалистов по избранной теме, обзор литературы определенного направления. Такой обзор должен давать читателю представление о современном состоянии изученности той или иной научной проблемы, включая сопоставление точек зрения специалистов, и сопровождаться собственной оценкой их достоверности и убедительности.

Задача реферата - обобщить достигнутое другими, самостоятельно изложить проблему на базе фактов почерпнутых из литературы.

Как видно из сказанного, реферат - это не простой пересказ прочитанного, а серьезная работа, требующая довольно основательной подготовленности автора. Напомним, что наряду с главной задачей ознакомления с трудами ученых, реферат ставит не менее важные учебно-методические цели, присущие и научной работе. Это - обдуманый выбор темы, библиографический поиск, отбор и анализ содержащихся в научной литературе фактов, положений и выводов, их группировка, логичное изложение в соответствии с планом и собственной оценкой автора реферата, составление справочного аппарата (сносок и списка использованной литературы) и оформление всего текста. Работая над рефератом, студент получает возможность обрести навыки анализа научной литературы, овладеть методикой научного исследования и основами подготовки письменной работы. Написание реферата на избранную научную тему, безусловно, содействует более глубокому ознакомлению с материалами, относящимися к соответствующему историческому периоду, способствует овладению целым рядом полезных навыков, в частности, умению самостоятельно работать с книгой, помогает выявить интерес и определить круг возможных дальнейших научных занятий.

Объем реферата 20-30 страниц.

Эссе- сочинение небольшого объёма по какому-либо вопросу, написанное в свободной, индивидуальной манере изложения. **Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.** Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет студенту научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Хочется научить студента умению себя подать, описывать свои достижения и промахи, чтобы при поступлении его эссе было достаточным и четко изложенным.

Объем 2-3 страниц.

Конспект – систематическая, логически связанная запись содержания читаемого материала, объединяющая план, выписки, тезисы или хотя бы два из этих типов записи.

В отличие от выписок и тезисов конспект раскрывает содержание в той последовательности изложения, в котором оно предлагается в читаемом источнике.

Для составления конспекта отбирается самая важная и существенная информация.

Главные положения выделяются, важные слова, сочетания подчеркиваются. Каждая новая мысль начинается с новой строки. В конспекте следует указывать фамилию автора, название источника, место, время его издания, страницы.

Работа с первоисточниками:

- вчитаться в название книги или статьи, осмыслить его;
- внимательно прочитать текст и по ходу чтения кратко записывать основные мысли;
- отделяйте одну мысль от другой, запишите их в виде тезисов;
- выпишите несколько основных категорий и понятий, широко используемых в педагогике, выясните, какие из них используются и в других науках;
- закончив работу, выпишите все данные источника.

Обзор по применению инновационно-технических средств обучения

В учебном процессе применяется инновационно-технические средства обучения, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они направлены на повышение качества подготовки путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности. Они предполагают применение информационных образовательных технологий, а также учебно-методических материалов, соответствующих современному мировому уровню, в процессе преподавания дисциплины:

- использование мультимедийных учебников, электронных версий эксклюзивных курсов в преподавании дисциплины;
- использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;
- проведение электронных презентаций рефератов, курсовых и выпускных квалификационных работ;
- проведение занятий в режиме видеоконференцсвязи;
- консультирование студентов с использованием электронной почты;
- использование программно-педагогических тестовых заданий для проверки знаний студентов и т.д.

Рекомендации по созданию презентации

Общие требования к презентации:

- В презентации не должна быть меньше 10 слайдов.
- Первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора; наименование вуза,
- Следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации. Желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание.
- Дизайн -эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста.
- В презентации необходимы импортированные объекты из существующих цифровых образовательных ресурсов.
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Требования к оформлению презентаций. В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов

Стиль	- Соблюдайте единый стиль оформления - Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. - Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).
Фон	Для фона предпочтительны холодные тона
Использование цвета	- На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. - Для фона и текста используйте контрастные цвета. - Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования)
Анимационные эффекты	- Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. - Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации:

Содержание информации	- Используйте короткие слова и предложения. - Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. - Заголовки должны привлекать внимание аудитории.
Расположение информации на странице	- Предпочтительно горизонтальное расположение информации. - Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. - Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.
Шрифты	- Для заголовков – не менее 24. - Для информации не менее 18. - Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния.

	<ul style="list-style-type: none"> - Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. - Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. - Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).
Способы выделения информации	<p>Следует использовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рамки; границы, заливку; - штриховку, стрелки; - рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.
Объем информации	<ul style="list-style-type: none"> - Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. - Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.
Виды слайдов	<p>Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - с текстом; - с таблицами; - с диаграммами.

График самостоятельной работы студентов

№	Недели/ месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Сумма баллов
		сентябрь				октябрь				ноябрь				декабрь				
1	Текущий контроль					15				15				10				40
2	Срок сдачи СРС*	30.09								4.11				16.12				40

*График проведения рубежного и итогового контроля устанавливается учебным отделом