

**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ К  
ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**по дисциплине**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В  
ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ»**

## Пятигорск, 2019

Рассмотрено и утверждено на заседании Цикловой методической комиссии, протокол № 1 от «25» августа 2019 г.

**Методические указания к выполнению внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» составлены на основании программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.**

**Данные указания обращены к студентам ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ». Пособие может быть использовано студентами заочной формы обучения, а также лицами, изучающими данную дисциплину самостоятельно.**

**При составлении пособия были использованы учебники, учебные пособия и методические рекомендации Электронно-библиотечной системы [biblioclub.ru](http://biblioclub.ru)**

*Разработчик*

*Преподаватель: Кибишева С.М.*

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Понятие, функции, задачи и виды самостоятельной работы обучающихся	8
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы	13
Темы рефератов	15
Тематика курсовых работ	17
Методические указания для обучающихся при подготовке к занятиям	19
Критерии оценки знаний обучающихся	22
Методические рекомендации по составлению конспекта	24
Консультации	25
Методические указания по подготовке к экзаменам и зачетам	26
Методические указания по написанию и оформлению рефератов	27
Методические указания по написанию и оформлению контрольных работ	33
Требование по подготовке и презентации доклада	34
Список рекомендуемой литературы	39

## **Введение**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Дисциплина «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» относится к дисциплинам междисциплинарного курса (МДК.03.01.).

Самостоятельная работа студентов является обязательным условием овладения учебной дисциплиной и направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно

общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету

оборудования и инвентаря гостиницы.

**уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

- принципы и технологии организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;

- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в

экстремальных ситуациях;

- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

На изучение Организации обслуживания в процессе проживания по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис предусмотрено 92 академических часа внеаудиторной самостоятельной работы.

### **Понятие, функции, задачи и виды самостоятельной работы обучающихся**

**Самостоятельная работа** – это планируемая работа обучающихся, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа выполняет ряд **функций**, среди которых необходимо отметить:

- развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей обучающихся);
- ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация);



- воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста);
- исследовательская (новый уровень профессионально-творческого мышления);
- информационно-обучающая (учебная деятельность обучающихся на аудиторных занятиях).

**Задачами** самостоятельной работы обучающихся являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умения использовать справочную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

В учебном процессе учебного заведения выделяют два **вида** самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его

непосредственного участия. Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие **формы работы**, как:

- индивидуальные занятия (домашние занятия):
  - изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции);
  - изучение рекомендуемых литературных источников;
  - конспектирование источников;
  - выполнение контрольных работ,
  - работа со словарями и справочниками;
  - использование аудио- и видеозаписи;
  - работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
  - составление плана и тезисов ответа на занятия;
  - составление схем, таблиц, для систематизации учебного материала;
  - выполнение тестовых заданий;
  - решение задач;
  - подготовка презентаций;
  - ответы на контрольные вопросы;
  - написание эссе, тезисов, докладов, рефератов;
  - составление глоссария, кроссворда и тестов по темам дисциплины;
  - работа с компьютерными программами;
  - подготовка к зачету, экзамену;

- групповая самостоятельная работа обучающихся:
- подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, деловые игры);
- участие в Интернет - конференциях
- получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с учебно-методическим комплексом по дисциплинам. Распределение объема времени на внеаудиторную самостоятельную работу в режиме дня обучающегося не регламентируется расписанием.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику специальности, изучаемой дисциплины, индивидуальные особенности обучающегося.

### **Организация самостоятельной работы обучающихся**

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет обучающемуся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

***Задачи преподавателя по планированию и организации самостоятельной работы обучающегося:***

1. Составление плана самостоятельной работы обучающегося по дисциплине.
2. Разработка и выдача заданий для самостоятельной работы.
3. Обучение обучающегося методам самостоятельной работы.
4. Организация консультаций по выполнению заданий (устный инструктаж, письменная инструкция).
5. Контроль за ходом выполнения и результатом самостоятельной работы обучающегося.

***Обучающийся должен знать:***

- какие разделы и темы дисциплины предназначены для самостоятельного изучения (полностью или частично);
- какие формы самостоятельной работы будут использованы в соответствии с рабочей программой дисциплины;
- какая форма контроля и в какие сроки предусмотрена.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающегося являются:

- учебно-методический комплекс по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ;
- методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы.

Методические указания для обучающихся являются обязательной частью учебно-методического комплекса.

Цель методических указаний - обратить внимание обучающегося на главное, существенное в изучаемой дисциплине, научить связывать теоретические положения с практикой, научить конкретным методам и приемам выполнения различных учебных заданий (решение задач, написание тезисов, подготовка презентаций и т.д.).

### ТЕМАТИКА ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№	Наименование разделов и тем дисциплины, содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля
1.	<b>Введение.</b>	устный опрос
2.	<b>Тема 1.</b> Развитие индустрии гостеприимства в Европе	рефераты
3.	<b>Тема 2.</b> Услуги гостиничного бизнеса и службы, их осуществляющие	устный опрос
4.	<b>Тема 3.</b> Мировой опыт классификации средств размещения	тестирование
5.	<b>Тема 4.</b> Классификация средств размещения в России	устный опрос
6.	<b>Тема 5.</b> Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России	тестирование
7.	<b>Тема 6.</b> Организационная структура управления гостиницей. Виды организационно – управленческих структур. Организационно – управленческая структура современного ТК.	рефераты
8.	<b>Тема 7.</b> Службы, их функции и персонал	устный опрос
9.	<b>Тема 10.</b> Технологический процесс службы приема и размещения	рефераты
10.	<b>Тема 11.</b> Технология уборки номерного фонда гостиницы	рефераты
11.	<b>Тема 12.</b> Технология работы и функции сотрудников прачечной и химчистки	рефераты
12.	<b>Тема 13.</b> Оздоровительный центр в гостинице	творческие разработки
13.	<b>Тема 14.</b> Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных	рефераты

	мероприятий	
14.	<b>Тема 15.</b> Специфика организации уборочных работ в гостиничных предприятиях	рефераты
15.	<b>Тема 16.</b> Контроль качества уборки и содержание жилых номеров	рефераты
16.	<b>Тема 17.</b> Организация работ персонала и содержание помещений в гостинице	рефераты
17.	<b>Тема 18.</b> Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиницы	рефераты
18.	<b>Тема 19.</b> Уборочный инвентарь для гостиниц	тестирование
19.	<b>Тема 20.</b> Уборка жилой комнаты	рефераты
20.	<b>Тема 22.</b> Содержание бельевого хозяйства	рефераты
21.	<b>Тема 23.</b> Прачечная в гостинице	устный опрос
22.	<b>Тема 24.</b> Работы, связанные с оборотом постельного белья	тестирование
23.	<b>Тема 25.</b> Функции сотрудников прачечной и химчистки	устный опрос
24.	<b>Тема 26.</b> Организация питания и технология обслуживания питания в гостиничных комплексах	тестирование
25.	<b>Тема 27.</b> Предприятия общественного питания гостиничного комплекса	рефераты
26.	<b>Тема 28.</b> Условия питания и методы обслуживания	устный опрос
27.	<b>Тема 29.</b> Обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний	тестирование
28.	<b>Тема 30.</b> Имидж предприятия общественного питания при гостинице в преддверии саммита АТЭС	рефераты творческая работа
29.	<b>Тема 31.</b> Предварительная сервировка стола	рефераты презентации
30.	<b>Тема 32.</b> Особенности обслуживания goom-service	устный опрос
31.	<b>Тема 33.</b> Сущность досуга в гостиницах и туристических комплексах	устный опрос тестирование
32.	<b>Тема 34.</b> Реализация досуга в гостиницах и туристических комплексах	рефераты презентации творческие разработки
33.	<b>Тема 35.</b> Организация досуга в гостиницах и туристических комплексах с учетом потребностей гостей	презентации творческие разработки

## Темы рефератов:

1. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
2. Требования к качеству проведения уборочных работ
3. Показатели качества уборочных работ.
4. Контроль качества выполнения уборочных работ.
5. Качество выполнения уборочных работ.
6. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы.
7. Периодичность проведения уборочных работ в гостиницах категорий 0-3\*.
8. Периодичность проведения уборочных работ в гостиницах категорий 4-5\*.
9. Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах.
10. Оформление аудит-листа по приёмке номера.
11. Техника безопасности проведения уборочных работ в гостинице
12. Последовательность и хронометраж проведения уборочных работ в гостинице.
13. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях.
14. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в помещениях общего пользования.

15. Уборочное оборудование и инвентарь.
16. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем. Чистящие и моющие средства для проведения уборочных работ. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.
17. Разработайте инструкции по технике безопасности при проведении уборочных работ в номере.
18. Обслуживание гостей во время проживания
19. Виды услуг в гостиницах различных категорий и назначения.
20. Порядок оказания услуг в гостиницах различных категорий.
21. Бытовые услуги.
22. Транспортные услуги
23. Бизнес-центр и его услуги; сервис-бюро и его услуги.
24. Экскурсионные услуги.
25. Медицинские услуги.
26. Виды услуг в гостиницах разной категории.
27. Отработка навыков приема заказа на услуги побудка.
28. Отработка навыков оказания транспортных услуг: вызов такси.
29. Презентация «Деятельность бизнес-центра в гостинице»



## Тематика курсовых работ:

1. Организация и особенности предоставления дополнительных услуг гостиницами, расположенными в курортных зонах.
2. Организация и особенности предоставления дополнительных услуг гостиницами, расположенных в областных центрах
3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.
4. Роль дополнительных услуг в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия.
5. Организация обслуживания в гостиницах делового назначения.
6. Организация работы бизнес-центра и виды услуг предоставляемые бизнес- туристам в гостинице.
7. Гостиничные рестораны, тенденции их развития.
8. Особенности организации услуг питания в гостинице.
9. Особенности организации услуг питания в санаториях, профилакториях и домах отдыха.
10. Организация работы службы room-service.
11. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
12. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги.

13. Современные направления в обеспечении безопасности проживающих в гостинице.
14. Организация работы Сервис-бюро и виды услуг предоставляемые гостям гостиницы.
15. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании гостей в гостинице.
16. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах
17. Организация досуга для проживающих в гостинице
18. Организация и технология предоставления услуг отдыха и развлечений в санаториях, профилакториях и домах отдыха.
19. Организация работы административно-хозяйственной службы отеля
20. Организация и технология предоставления бытовых услуг в гостинице.
21. Организация работы прачечной в гостинице
22. Материально-техническое обеспечение современного отеля.
23. Организация и технология проведения инвентаризации имущества гостиницы
24. Служба обслуживания номеров в гостинице.
25. Гостиничная мебель как необходимый элемент качественного комфорта проживающих.

26. Организация бизнес-центра в гостинице делового назначения.
27. Ночной аудит: значение, порядок проведения.
28. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице
29. Технология приема и размещения гостей в гостинице
30. Современные технологии гостиничного хозяйства.
31. Организация и технология проведения инвентаризации имущества гостиницы.
32. Порядок создания и значение базы данных о постоянных клиентах гостиницы для службы приема и размещения, организация работы с базой данных.
33. Автоматизированные системы управления в гостиницах

## **Методические указания для обучающихся при подготовке к занятиям**

Практическое занятие – это форма систематических учебных занятий, с помощью которых обучающиеся изучают тот или иной раздел определенной научной дисциплины, входящей в состав учебного плана.

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях обучающийся не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если обучающийся видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач

или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

При подготовке к практическим занятиям следует использовать основную литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий.

**Обучающемуся рекомендуется следующая схема подготовки к занятию:**

1. Проработать конспект лекций;
2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу;
3. Ответить на вопросы плана семинарского занятия;
4. Выполнить домашнее задание;
5. Проработать тестовые задания и вопросы;
6. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Занятия могут проводиться в форме беседы со всеми обучающимися группы или индивидуально. Этот вид занятия называется **коллоквиумом (собеседованием)**. Коллоквиумы проводятся по конкретным вопросам дисциплины. Коллоквиум отличается, в первую очередь тем, что во время этого занятия могут быть опрошены все или значительная часть обучающихся группы.

В ходе коллоквиума выясняется степень усвоения обучающимися понятий и терминов по важнейшим темам, умение обучающихся применять полученные знания для решения конкретных практических задач.

Для подготовки к коллоквиуму обучающиеся заранее получают у преподавателя задание. В процессе подготовки они изучают рекомендованные преподавателем источники литературы, а также самостоятельно осуществляют поиск релевантной информации, а также могут собрать практический материал. Коллоквиум может проходить также в форме ответов обучающихся на вопросы билета, обсуждения сообщений обучающихся, форму выбирает преподаватель.

## **Критерии оценки знаний обучающихся**

### ***Оценка теоретических знаний***

**Оценка 5** – «отлично» выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы.

**Оценка 4** – «хорошо» выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы.

**Оценка 3** – «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы.

**Оценка 2** – «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

### ***Оценка практических навыков***

**Оценка «5»** - ставится, если обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, умеет применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка, умеет

соблюдать в практике письма орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка, строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами.

**Оценка «4»** - ставится, если обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при выполнении заданий, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма выполнения задания.

**Оценка «3»** - ставится, если обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенных заданий, дает неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма выполнения задания возможен при наводящих вопросах преподавателя.

**Оценка «2»** - ставится, если обучающийся дает неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.

### **Самопроверка**

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также выполнения достаточного количества заданий на практических занятиях и самостоятельно обучающемуся рекомендуется, используя лист опорных сигналов, воспроизвести по памяти определения, правила,



формулировки основных положений и тезисов, анализировать изученный материал.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал.

## **Методические рекомендации по составлению**

### **конспекта:**

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от обучающегося целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

### **Консультации**

Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при решении задач у обучающегося возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах обучающийся должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За консультацией следует обращаться и в случае, если возникнут сомнения в правильности ответов на вопросы самопроверки.

### **Методические указания по подготовке к экзаменам и зачетам**

Изучение каждой дисциплины заканчивается определенными методами контроля, к которым относятся: текущая аттестация, **зачеты и экзамены**.

Требования к организации подготовки к экзаменам те же, что и при занятиях в течение семестра, но соблюдаться они должны более строго. При подготовке к экзаменам у обучающегося должен быть хороший учебник или конспект литературы, прочитанной по указанию преподавателя в течение семестра.

Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы, обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом опорные конспекты лекций.

Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при решении задач у обучающегося возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах обучающийся должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За консультацией следует обращаться и в случае, если возникнут сомнения в правильности ответов на вопросы самопроверки.

## **Методические указания по написанию и оформлению рефератов**

**Реферат** — письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

### **Последовательность работы**

1. **Выбор темы исследования.** Тема реферата выбирается на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. **Планирование исследования.** Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы:

- выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата;
- сбор и изучение исходного материала, поиск литературы;
- анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы;

- сообщение о предварительных результатах исследования;
- литературное оформление исследовательской проблемы;
- обсуждение работы (на семинаре, на конференции и т.п.).

Каждый элемент датируется временем начала и временем завершения.

План реферата **характеризует его содержание и структуру. Он** должен включать в себя:

- введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования;
- основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы;
- заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

### **Поиск и изучение литературы**

Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати. Подбранная литература изучается в следующем порядке:

- знакомство с литературой, просмотр ее и выборочное чтение с целью общего представления проблемы и структуры будущей научной работы;

- исследование необходимых источников, сплошное чтение отдельных работ, их изучение, конспектирование необходимого материала (при конспектировании необходимо указывать автора,

название работы, место издания, издательство, год издания, страницу);

-обращение к литературе для дополнений и уточнений на этапе написания реферата. Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

### **Обработка материала**

При обработке полученного материала автор должен:

- систематизировать его по разделам;
- выдвинуть и обосновать свои гипотезы;
- определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме;
- уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы;
- сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования;
- окончательно уточнить структуру реферата.

### **Оформление реферата**

При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил:

- следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику;

- писать последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод);
- соблюдать правила грамматики, писать осмысленно, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Реферат печатается на стандартном листе бумаги формата А4. Левое поле - 30 мм, правое - 15 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Шрифт Times New Roman размером 14, межстрочный интервал 1,5.

Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку литературы, приложениям и т.д.).

Страницы реферата с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется. Номер листа проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

Название раздела выделяется жирным шрифтом и располагается симметрично строке без переноса слов. Точка в конце названия не ставится. Название не подчеркивается.

Фразы, начинающиеся с новой строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки (1,25 см).



В работе можно использовать только общепринятые сокращения и условные обозначения.

Следует учитывать ряд особенностей при написании числительных. Одноразрядные количественные числительные, если при них нет единиц измерения, пишутся словами (пять фирм, а не 5 фирм). Многоразрядные количественные числительные пишутся цифрами, за исключением числительных, которыми начинается предложение. Такие числительные пишутся словами.

Важным моментом при написании реферата является оформление ссылок на используемые источники. При их оформлении следует придерживаться следующих правил:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;
- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник;
- научные термины, предложенные другими авторами, не заключаются в кавычки.

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

*Критерии оценки:*

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

### **Защита тематического реферата:**

1. Может проводиться на выделенном одном занятии (семинаре) в рамках часов учебной дисциплины или по одному реферату при изучении соответствующей темы.

2. Защита реферата обучающимся предусматривает:

- доклад по реферату не более 5-7 минут;
- ответы на вопросы оппонента.

3. На защите рекомендовано излагать материал, исключая непосредственное чтение текста реферата.

4. Общая оценка за реферат выставляется с учетом оценок за работу, доклад, умение вести дискуссию и ответы на вопросы.

### **Методические указания по написанию и оформлению контрольных работ**

**Контрольные работы** являются одним из обязательных видов самостоятельной работы обучающихся.

Целью контрольных работ является выработка у обучающегося навыков самостоятельной работы; формирование

навыков работы со специальной литературой и умения применять свои знания к конкретным ситуациям.

Контрольная работа может состоять из теоретической части и (или) заданий (задач) по тем или иным вопросам (темам, разделам) изучаемой дисциплины.

Обучающиеся самостоятельно решают задания контрольных работ. Ответы должны быть аргументированными, обоснованными, полными, сопровождаться необходимыми расчетами и ссылками на источники литературы.

Кроме обязательных контрольных работ обучающиеся могут выполнять контрольные работы в рамках текущего контроля усвоения пройденного материала на аудиторных занятиях. Темы и даты проведения таких контрольных работ могут объявляться заранее, вследствие чего обучающиеся имеют возможность самостоятельной подготовки к ним.

По итогам проверки контрольных работ может быть организован семинар, групповые или индивидуальные консультации (собеседование) с разбором наиболее трудных заданий и типичных ошибок.

### **Требование по подготовке и презентации доклада**

1. **Доклад** - это сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.

2. Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме занятия.

3. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям колледжа и быть указанны в докладе.

4. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания.

5. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

6. Работа обучающегося над докладом-презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.

7. Обучающийся в ходе работы по презентации доклада, отрабатывает умение ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей.

8. Обучающийся в ходе работы по презентации доклада, отрабатывает умение самостоятельно обобщить материал и сделать выводы в заключении.

9. Докладом также может стать презентация реферата обучающегося, соответствующая теме занятия.

10. Обучающийся обязан подготовить и выступить с докладом в строго отведенное время преподавателем, и в срок.

#### *Инструкция докладчикам и содокладчикам*

Докладчики и содокладчики - основные действующие лица. Они во многом определяют содержание, стиль, активность

данного занятия. Сложность в том, что докладчики и содокладчики должны знать и уметь очень многое:

- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства;
- знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации (семинара);
- уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы;
- четко выполнять установленный регламент: докладчик - 10 мин.; содокладчик - 5 мин.; дискуссия - 10 мин.;
- иметь представление о композиционной структуре доклада.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать:

- название презентации (доклада);
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- живую интересную форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура

теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио - визуальных и визуальных материалов.

Заключение - это ясное четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

*Требования к выполнению:*

- изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить к установленному сроку.

*Критерии оценки:*

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность оформления, его соответствие требованиям;
- работа представлена в срок.

**Оценка «5» (отлично)** выставляется, если обучающийся создал презентацию самостоятельно; презентация содержит не

менее 10-13 слайдов информации; эстетически оформлена; имеет иллюстрации; содержание соответствует теме; правильная структурированность информации; в презентации прослеживается наличие логической связи изложенной информации; студент представляет свою презентацию.

**Оценка «4» (хорошо)** выставляется, если обучающийся создал презентацию самостоятельно; презентация содержит не менее 10 слайдов информации; эстетически оформлена; не имеет иллюстрации; содержание соответствует теме; правильная структурированность информации; в презентации не прослеживается наличие логической связи изложенной информации; обучающийся представляет свою презентацию в срок.

**Оценка «3» (удовлетворительно)** выставляется, если обучающийся не сам создал презентацию; презентация содержит менее 10 слайдов; оформлена не эстетически, не имеет иллюстрации; содержание не в полной мере соответствует теме; в презентации не прослеживается наличие логической связи изложенной информации; обучающийся не представляет свою презентацию в срок.

**Оценка «2» (неудовлетворительно)** выставляется, если обучающийся не сам создал презентацию; презентация содержит менее 8 слайдов; оформлена не эстетически, не имеет иллюстрации; содержание не соответствует теме; в презентации не прослеживается наличие логической связи изложенной

информации; обучающийся не представляет свою презентацию в срок.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Рекомендуемая литература**

#### **Основные источники:**

1. К.В. Маркарян Курс лекций по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»- Учебное пособие (для студентов и слушателей ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ». Пятигорск: ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ», 2016. –102с.;
2. К.В. Маркарян Курс лекций по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»- Учебное пособие (для студентов и слушателей ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ». Пятигорск: ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ», 2017. –83с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баугмартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КРОНУС, 2018. – 168 с.

#### **Нормативно-правовая литература:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 г. № 1104, от 15.09.2000 г. № 693, 01.02.2005 г.);
2. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения (утв. Постановлением Госстандарта РФ № 34 от 21.02.1994 г.);
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 02.11.2004 г.);
4. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 г. № 713 с изм. от 22.12.2004 г.)



5. ГОСТ Р 28861.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;
6. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги»;
7. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> - Электронная библиотека;
2. [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm) – Гостиничный комплекс и его структура;
3. <http://www.prohotel.ru>. – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем);
4. <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг;
5. <http://www.news.turizm.ru/russia>. – Рейтинг туристической привлекательности стран мира;
6. <http://www.fms.gov.ru/> - Официальный сайт Федеральной миграционной службы;
7. <http://www.garant.ru/> - Информационно-правовой портал «Гарант»;
8. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> - Официальный сайт журнала PROОтель для ПРОфессионалов гостиничного дела;
9. <http://all-hotels.ru> - Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
10. <http://www.russiatourism.ru>- Федеральное Агентство по туризму РФ;
11. <http://www.prohotel.ru/>- Портал про гостиничный бизнес;
12. <http://www.panor.ru/journals/gosdel/>- Гостиничное дело;
13. [www.hotelconsulting.ru](http://www.hotelconsulting.ru). Официальный сайт компании консалтинговых услуг Hotel Consulting and Development Group.

### **Программное обеспечение**

Операционная система Windows XP



