

Министерство образования и науки Российской Федерации **НОВОСИБИРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
«НИНХ»**

.....Кафедра " " "

**МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ
ЧАСТЬ 2
Контрольная работа №1**

Учебная дисциплина **«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРИЕМА ГОСТЕЙ»**

по направлению **43.03.03 «Гостиничное дело»**, профилю «Гостиничное дело»

Новосибирск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Общие положения учебной дисциплины.....	4
Раздел 2. Инструкция по выполнению итоговой контрольной работы	5
2.1. Перечень этапов написания контрольной работы, их характеристика	5
2.2. Требования к объему и оформлению текста контрольной работы	5
2.3. Правила выбора варианта контрольной работы.....	6
2.4. Требования к структуре контрольной работы, которые должны быть соблюдены студентом	7
2.5. Критерии оценки выполнения контрольной работы	7
Раздел 3. Задания для выполнения контрольной работы	7
Раздел 4. Библиографический список	10
Приложение 1. Образец оформления титульного листа контрольной работы	13

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Итоговая контрольная работа - самостоятельная письменная аналитическая работа, выполняемая студентами заочной формы обучения, выступающая важнейшим элементом промежуточной аттестации по дисциплине.

Целью итоговой контрольной работы является определение уровня подготовленности студента к будущей практической работе, в связи с чем он должен продемонстрировать в содержании работы навыки решения практических задач.

Исходя из цели, в процессе выполнения итоговой контрольной работы решаются следующие задачи:

- формировать и развивать мировоззрение, основанное на гуманистических ценностях, ценности международного сотрудничества;
- сформировать у студентов комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности;
- сформировать умения в области организации и управления предприятиями в сфере туризма;
- ознакомление с практикой функционирования предприятий в сфере туризма.

Настоящие методические указания предназначены для организации контроля усвоения теоретической части дисциплины «Организация деятельности служб приема гостей» и приобретения умений и навыков, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Содержательная часть заданий, выполняемых студентами, базируется на учебной программе дисциплины. Компетенции, освоенные в результате выполнения данного контрольного задания, будут способствовать в дальнейшем успешному выполнению выпускной квалификационной работы.

Контрольная работа может выполняться студентами с использованием учебно-методической литературы по курсу «Организация деятельности служб приема гостей», на основе практического опыта работы в сфере социально-культурного сервиса и туризма, на основе использования нормативной

документации в области рекреационных услуг.

В ходе выполнения контрольной работы должны быть соблюдены правила оформления (ссылки на цитируемую литературу, оформление таблиц, схем, графиков) и содержания.

РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ИТОГОВОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.

Каждый студент заочной формы обучения в процессе изучения дисциплины «Организация деятельности служб приема гостей» выполняет контрольную работу, состоящую из одной ситуационной (практической) задачи и одного теоретического задания.

2.1. Перечень этапов написания контрольной работы, их характеристика:

На **первом этапе** определяется номер варианта контрольной работы, в зависимости от последней цифры номера зачетной книжки студента (студенческого билета).

На **втором этапе** формируются ответы на теоретическое задания контрольной работы.

На **третьем этапе** следует подобрать необходимую литературу по соответствующей теме и приступить к раскрытию ситуационной задачи контрольной работы. Ответы на ситуационную задачу должны содержать подробные.

2.2. Требования к объему и оформлению текста контрольной работы:

Текст контрольной работы должен быть представлен на стандартных листах бумаги формата А4 (текст на одной стороне листа). Работа по возможности должна быть напечатана на принтере. Номер шрифта – 14; интервал – 1,5. Объем работы, напечатанной на принтере – не менее 15 листов

текста (без учета приложений).

Допускается рукописный вариант представления работы при условии написания работы аккуратным, разборчивым, легко читаемым почерком на бумаге формата А4 (на одной стороне листа); объем работы в рукописном варианте не менее 30 листов текста (без учета приложений).

Контрольная работа должна сдаваться студентом на кафедру в НГУЭУ.

Срок проверки работы преподавателем 10 дней со дня регистрации, исключая выходные и праздничные дни.

2.3. Правила выбора варианта контрольной работы.

Таблица выбора варианта контрольной работы для дисциплины «Организация деятельности служб приема гостей»

Номер варианта темы контрольной работы	Последняя цифра номера зачетной книжки студента (студенческого билета)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	0

2.4. Требования к структуре контрольной работы, которые должны быть соблюдены студентом.

Титульный лист (см. Приложение 1).

План.

1. Теоритическая часть:
 - 1.1. Текст вопроса.
 - 1.2. Подробный ответ на теоритический вопрос.
2. Ситуационная (практическая) часть:
 - 2.1. Текст ситуационной (практической) задачи №.
 - 2.2. Ответ на задачу №1

Список литературы, используемой для написания контрольной работы.

2.5. Критерии оценки выполнения контрольной работы.

По результатам проверки контрольной работы преподавателем, он выставляет оценку «зачтено» или «незачтено», в соответствии со следующими критериями: 1) более 50% заданий выполнено правильно; 2) соблюдение правил оформления текста контрольной работы; 3) использование рекомендованных библиографических источников; 4) степень самостоятельности выполнения работы.

РАЗДЕЛ 3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант № 1.

Теоретический вопрос. Охарактеризуйте деятельность служб приема и размещения в структуре отеля.

Задача. На рынке появилась новая конкурирующая гостиница. Цены на номер в данной гостинице ниже на 10%. Что в данной неблагоприятной управленческой ситуации должна делать существующая гостиница?

Вариант №2.

Теоретический вопрос. Опишите и охарактеризуйте этапы обслуживания гостей.

Задача. Какие меры может осуществлять отель для отказа в размещении гостя с учетом его психографической принадлежности?

Вариант №3.

Теоретический вопрос. Назовите основные принципы организации работы службы бронирования.

Задача. На рынке появилась новая конкурирующая гостиница. Цены на номер в данной гостинице ниже на 5%. Какие методы по стимулированию продаж должна предпринять существующая гостиница?

Вариант №4.

Теоретический вопрос. Перечислите особенности организации приема и обслуживания гостей категории VIP.

Задача. Выделите пять наиболее важных с вашей точки зрения функциональных качеств "идеального" средства размещения. Обоснуйте их.

Вариант №5.

Теоретический вопрос. Назовите основные принципы организации работы коммерческой и PR-службы в отеле.

Задача. Разработайте систему классификации профессиональных и личностных качеств менеджера по продажам услуг средств размещения.

Вариант №6.

Теоретический вопрос. Каковы особенности организации работы инженерно-технической службы отеля.

Задача. Разработайте стандарт внешнего вида сотрудника контактной зоны средства размещения.

Вариант №7.

Теоретический вопрос. Каковы особенности организации работы службы безопасности отеля.

Задача. Разработайте перечень мотиваций для покупки услуг отеля (на своем примере).

Вариант № 8.

Теоретический вопрос. Определите особенности организации работы службы хаускипинга отеля.

Задача. Опишите основные типы организационных структур средств размещения в соответствии с особенностями деятельности рынка гостиничных услуг.

Вариант №9.

Теоретический вопрос. Приведите классификацию и опишите платные дополнительные услуги отеля.

Задача. Приведите пример пошаговой уборки отеля с учетом времени уборки.

Вариант № 10.

Теоретический вопрос. Проанализируйте основные и дополнительные требования к персоналу в отеле. Опишите технологию отбора персонала в отеле.

Задача. Разработайте перечень мотиваций для покупки услуг отеля с учетом сегмента потребителей (на своем примере).

РАЗДЕЛ 4. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

4.1. Основное (обязательное) обеспечение

4.1.1. Библиографический список:

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг учеб.пособие для высш. учебных заведений / Н.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2012. - 220 с.
2. Бухтерева О.С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме учеб.пособие/ О.С. Бухтерева. М. Дашков и К, 2010. – 207 с. (УМО)
3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. Образования/ А.Е. Гаврилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 256 с. – (Сер.Бакалавриат)
4. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства учеб.пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 398 с. (УМО)
5. Мазилкина, Е.И. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности учеб.по специальности / Е.И. Мазилкина. - Ростов н/Д: Феникс, 2012. - 332 с. (УМО)
6. Маркетинг: общий курс учеб.пособие для высш.учеб.заведений по направлению «Экономика» /под ред. Н.Я. Калюжной, А.Я. Якобсона. М. ОМЕГА-Л, 2009. – 474 с. (УМО)
7. Организация гостиничного дела учеб.пособие для высш. учеб. заведений / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. СПб.: Троицкий мост, 2014. - 348 с. (УМО)
8. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной

службы гостиницы: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011. - 256 с.

4.2. Дополнительное обеспечение.

4.2.1. Библиографический список:

Учебники и учебные пособия:

1. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб.пособие / В. В. Богалдин-Малых. - М. ; Воронеж : Изд-во Моск. психол.-социал. ин-та, 2004 .- 559 с.
2. Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер ; авториз. пер. Е. Б. Цыганова .- М. : Аспект Пресс, 1995 .- 382 с.
3. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : учеб. пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова .- 2-е изд, испр .- М. : Академия, 2005 .-224 с.
4. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. В. Сорокина .- М. : Альфа-М, 2009.
5. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб.пособие / Т. Л. Тимохина. – М. : ФОРУМ, 2008.
6. Туризм, гостеприимство, сервис : словарь-справочник : учеб. пособие для специализирующихся в обл. туризма и специалистов турист.-гостинич. бизнеса / [авт.-сост.: Г. А. Аванесова и др.] ; под ред. Л. П. Воронковой .- М. : Аспект Пресс, 2002 .- 367 с.
7. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. для вузов / под ред. А. Д. Чудновского .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : ЮРКНИГА, 2005 .- 447 с.
8. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг: Учеб.-метод. пособие: Пер. с польск. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 296 с.
9. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для высш.

и сред. спец. учеб. заведений / Уокер Дж. Р.; пер. с англ. В. Н. Егорова .- 2-е изд .- М. : ЮНИТИ, 2002 .- XII,595 с.

10. Федцов В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса : учеб.пособие / В. Г. Федцов. – Ростов н/Д : Феникс, 2008.

11. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт/Под ред. В.С. Янкевича. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 416 с.

Образец оформления титульного листа контрольной работы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ
И УПРАВЛЕНИЯ – «НИНХ»

Кафедра туризма гостеприимства и курортного дела

Наименование направления подготовки:

Номер группы:

Студент: (фамилия, имя, отчество)

Номер зачетной книжки (студенческого билета):

Учебная дисциплина:

Номер варианта контрольной работы:

Дата регистрации работы на кафедре: « » ____ 20 г.

Проверил: (фамилия, имя, отчество преподавателя)

Год написания