

УТВЕРЖДЕНО
Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»
_____ В.И. Правдивец
Приказ № __ от _____ 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
для обучающихся по выполнению практических занятий
по дисциплине: ОП.11 Дополнительные сервисные услуги

Выполнил преподаватель:
_____ ФИО

Рассмотрено и одобрено
На заседании ц/к: _____
От «__» _____ 2017 г.
Председатель МЦК
_____ ФИО



Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и рабочей учебной программы дисциплины: ОП. 11 «Дополнительные сервисные услуги»

Целью практических занятий по ОП.11 «Дополнительные сервисные услуги»: является закрепление и углубление знаний, которые студент получил на лекционных занятиях и при выполнении самостоятельной работы, приобретение компетенций по безопасной работе и эксплуатации аппаратов, пробуждение интереса к практическому использованию теоретических знаний.

При завершении изучения курса обучающийся должен:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- формировать гостиничный продукт, соответствующий требованиям потребителей;
- контролировать качество предоставляемых услуг;
- контролировать качество обслуживания в SPA и велнес отелях;
- подбирать технологию оказания различного рода услуг в соответствии с потребностями клиентов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их предоставления;
- термины и понятия дисциплины;
- требования к обслуживающему персоналу;
- государственные стандарты транспорта и экскурсионного обслуживания;
- экскурсионную теорию;
- классификацию экскурсий;
- правила обслуживания туристов на маршруте;
- характеристики транспортных средств, необходимых на маршруте экскурсии;
- основы гостиничной анимационной деятельности;
- виды анимационной деятельности;
- должностные обязанности аниматора;
- технологии оказания SPA- услуг.

За время изучения, обучающиеся должны выполнить 10 (гр.2.72 ГД) и 11 (гр. 3.64-3.65 ГД) практических занятий.

Раздел 1. Практическое занятие №1, 2.

Работа выполняется в отдельных тетрадях для практических занятий.

Необходимо обозначить номер практического занятия, тему. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.

Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.

Практические занятия направлены на приобретение профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствовали требованиям потребителей.	Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничным предприятием
ПК 1.2.	Подбирать технологию оказания дополнительных услуг в соответствии с требованиями потребителя.	Технологии разработки и формирования услуг гостиничного продукта
ПК 1.3.	Готовность применять современные технологии в работе с потребителями	Анализировать эффективность оказания различного рода дополнительных гостиничных услуг с точки зрения потребителей

При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:

1. Выполнить задания, вынесенные на практическую работу, согласно методических указаний.
2. Освоить вопросы, выносимые на практическую работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой
3. Выполнять практическую работу и отчитываться по ее результатам.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения учебной дисциплины должен:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- формировать гостиничный продукт, соответствующий требованиям потребителей;
- контролировать качество предоставляемых услуг;
- контролировать качество обслуживания в SPA и велнес отелях;
- подбирать технологию оказания различного рода услуг в соответствии с потребностями клиентов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их предоставления;
- термины и понятия дисциплины;
- требования к обслуживающему персоналу;
- государственные стандарты транспорта и экскурсионного обслуживания;
- экскурсионную теорию;
- классификацию экскурсий;
- правила обслуживания туристов на маршруте;
- характеристики транспортных средств, необходимых на маршруте экскурсии;
- основы гостиничной анимационной деятельности;
- виды анимационной деятельности;
- должностные обязанности аниматора;
- технологии оказания SPA- услуг.

Содержание

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
1. Основные и дополнительные услуги в гостинице	2			
2. Составление экскурсионной программы обслуживания	2			
3. Преимущества и недостатки транспортных средств	2			
4. Анализ рынка СПА-услуг на примере одного из городов Республики Крым	2			
5. Анализ ресурсов отеля для организации гостиничной анимации	2			
6. Анализ анимационной деятельности в гостинице	2			
7. Составление анимационной программы (работа в малых группах)	2			
8. Анимационные программы для семейного досуга и для детей	2			
9. Мотивация труда персонала анимационной службы	2			
10. Учебная экскурсия в гостиницу	2			

Практическое занятие 1

Тема: Технология предоставления услуг в гостиницах

Инструкционная карта

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Предоставлять гостю информацию об услугах в гостинице;
- Тарифы на гостиничные услуги

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Виды услуг в гостинице;
- Технологию предоставления услуг.

Время выполнения: 2 часа

Задание № 1.

Заполнить таблицу «Технология предоставления услуг в гостиницах».

№ п/п	Название услуги	Значение услуги (основная, дополнительная)	Правила предоставления услуги
1	2	3	4
1.	Размещение	Основная	Размещение в номерах различной категории и предоставление необходимых услуг
2.	Питание	Основная	

Задание № 2. Сделать выводы по практической работе.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении.

Практическое занятие 2

Тема: Предоставление туристической информации

Инструкционная карта

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Предоставлять гостю информацию об услугах в гостинице;
- Тарифы на гостиничные услуги

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Виды услуг в гостинице;
- Технологию предоставления услуг.

Время выполнения: 2 часа

Задание № 1.

1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Судак можно посетить.

2. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города (на выбор) можно посетить.

3. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

4. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

Задание № 2. Сделать выводы по практической работе.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении.

Практическое занятие № 3

Тема: Преимущества и недостатки транспортных средств

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Оформлять документы, регулирующие отношения между перевозчиком и стороной, организующей тур.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Классификацию транспортных средств;
- Особенности организации обслуживания и туристских перевозок на основных видах транспорта.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Составить и заполнить таблицу «Преимущества и недостатки транспортных средств».

№ п/п	Название вида транспорта	Преимущество	Недостатки
1.	Автомобильный		
2.			

Задание 2

Впишите в таблицу вид транспорта, наиболее предпочитаемый каждой из категорий потребителей.

Потребитель	Вид транспорта
Туристы пожилого возраста	
Молодожены	
Семейные пары с детьми 1-5 лет	
Семейные пары с детьми 10-12 лет	
Семейные пары без детей	
Одинокие мужчины	
Одинокие женщины	
Молодежь, предпочитающая активный отдых	
Школьники старших классов	
Деловые туристы	

Паломники	
Фанаты спортивных команд	
Спортсмены-любители	
Туристы среднего возраста без детей	

2. Написать вывод по практической работе.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 4

Тема: Анализ рынка СПА-услуг на примере одного из городов Республики Крым

Цель: закрепить полученные знания по видам спа-услуг в гостинице; составить базу данных по спа-услугам в гостинице.

В качестве критерия классификации СПА используются параметры местоположения, продолжительности пребывания, целевое назначение программ и др. Принято выделять следующие *разновидности СПА*:

1. Дэй-СПА (day-spa):

- 1.1 Собственно Дэй-СПА / курорт одного дня, городской СПА** – это объекты с однодневным пребыванием клиентов. Может функционировать самостоятельно или включаться в состав других объектов (отелей, косметологических салонов, фитнес-центров); это самая многочисленная и разнообразная подгруппа (80% числа объектов мирового СПА);
 - 1.2 Клубный СПА** – это СПА в фитнес- или веллнесс-клубе. По сравнению с предыдущим клубный СПА, кроме СПА-процедур, предлагает клиентам веллнесс-программы, программы по развитию личности, более высокий уровень комфорта, СПА-питание. При этом СПА-услуги позиционируются как дополнительные к фитнесу или как элементы веллнесс-программ. Разновидностью являются гольф-СПА и теннис-СПА;
 - 1.3 СПА банного комплекса** – обязательно должен иметь несколько бань, бассейнов и ванн комплексов, рассчитанных на 3-5-часовое пребывание клиента.
 - 1.4 Медицинский СПА (medispa)** – СПА с явной лечебно-реабилитационной направленностью. Одной из его особенностей является наличие диагностики различных систем организма (*check-up*). Разновидности медиСПА: эстетический (с лазеротерапией, ботокс-инъекциями и пр.), пластической хирургии (до- и послеоперационные процедуры), дерматологический, омоложения, детоксикации, стоматологический, онкологический, в родильных домах и пр.
- 2. Загородный СПА** – применение СПА-технологий в отрыве от места проживания:
- 2.1 СПА-курорт** – СПА-центр, расположенный в условиях курорта вне объекта размещения и предлагающий посетителям курорта прежде всего водные (грязевые) процедуры в сочетании с другими СПА-услугами;

2.2 **СПА-отель** – отель, целью пребывания клиентов в котором является прием СПА-процедур. Он может располагаться как в условиях курорта, так и вне его;

2.3 **Санаторный СПА-центр без применения природных источников** – вариант санатория, где основу составляют различные СПА-процедуры. Традиционные СПА-программы дополняются различными физическими упражнениями и диетотерапией.

3. **СПА природных источников** – расположены вблизи природных минеральных ресурсов; здесь большая часть программ является медицинской, хотя не предполагает обязательную диагностику и медицинское сопровождение (кроме первой врачебной консультации):

3.1 **СПА минеральных источников;**

3.3 **СПА лечебных грязей;**

3.2 **СПА горячих источников;**

3.4 **СПА морской воды.**

4. **Объекты с элементами СПА:**

4.1 **Салон с элементами СПА** – это услуги косметолога или парикмахера, дополняемые ограниченными водными процедурами;

Ход работы

Задание 1.

На основе анализа рекламно-информационных сообщений сети Интернет, периодических изданий и т.п., составьте базу данных рынка СПА-услуг одного из городов Республики Крым. Базу данных представить в табличном виде по следующей форме:

№п /п	Название СПА-предприятия	Адрес местоположения	Основные СПА-программы и процедуры	Средняя стоимость услуг
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 5

Тема: Анализ ресурсов отеля для организации гостиничной анимации

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Приводить примеры целей анимационных маршрутов;
- Подбирать анимационные программы, в зависимости от запроса клиента.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Виды анимационных программ;
- Категории гостей и их предпочтения в досуге;
- Классификацию туристов по возрасту.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1. Составить характеристику ресурсов отеля для организации гостиничной анимации.

1. Выбрать каталог и отель.
2. Месторасположение отеля для организации гостиничной анимации.
3. Соответствие концепции развития анимационных услуг для деятельности гостиничного предприятия.
4. Время работы гостиничного предприятия, каких туристов принимает (возраст, цели поездки).
5. Вместимость отеля и категория номеров.
6. Инфраструктура отеля.
7. Основные услуги.
8. Дополнительные услуги.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 6

Тема: Анализ анимационной деятельности в гостинице

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Приводить примеры целей анимационных маршрутов;
- Подбирать анимационные программы, в зависимости от запроса клиента.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Виды анимационных программ;
- Категории гостей и их предпочтения в досуге;
- Классификацию туристов по возрасту.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Использовать раздаточный материал, заполнить таблицу «Примеры целей туристских анимационных туров».

Страна	Цель поездки
<i>Бразилия</i>	<i>Карнавал в Рио-де-Жанейро</i>
Англия	
Аргентина	
Германия	
Испания	
Италия	
Китай	
Россия	
США	
Таиланд	
Франция	

Задание 2. Ответить на вопросы.

1. Дать характеристику каждого анимационного тура.
2. Для каких туристов характерно выбор анимационных туров.
3. Роль гостиничного сервиса в данных мероприятиях.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 7

Тема: Анимационные программы для семейного досуга и для детей

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Особенности составления программы учитывая специфику семейного досуга.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Виды анимационных программ;
- Категории гостей и их предпочтения в досуге;
- Классификацию туристов по возрасту.

Время выполнения: 2 часа

Теоретическая часть

Детям дошкольного возраста, ведущим типом деятельности которых является игра, можно предложить игротеки, утренники, сказочные путешествия, конкурсные рисунки, прогулки.

Подросткам – школьникам наряду с перечисленными формами можно предлагать и другие. Дети этого возраста отличаются довольно большой активностью, требовательностью и даже предприимчивостью по отношению не только к себе, но и к окружающим людям. Круг интересов подростка обширен. Это возраст романтики и мечты, поэтому для данной категории отдыхающих особенно привлекательны походы, романтические встречи и путешествия. Чем насыщеннее жизнь людей в этом возрасте, тем она им больше нравится. Им можно предлагать экскурсии и беседы, спортивные соревнования и соревнования юных туристов, конкурсы и дискотеки, эстафеты и кольцовки, школу вежливости и рыцарские турниры, веселые часы и праздники.

Предлагаемые гостям виды и формы досуга должны быть психологически оправданы. Людям, занимающимся активными формами работы с большой физической нагрузкой, будет полезен отдых, снимающий напряжение и усталость, стрессовое состояние. Для тех, кто ведет сидячий образ жизни, страдает от гиподинамии, нужны на отдыхе зарядка и активизация. Кроме того, человек должен получать от досуга и моральное удовлетворение. Поэтому, чтобы правильно составить программу отдыха, необходимо знать, как человек предпочитает проводить свой досуг.

В итоге можно сказать, что люди разного возраста имеют не только различные интересы, но и физические возможности. Поэтому аниматору следует организовать отдых так, чтобы студентам и школьникам не было скучно, а пожилым людям было комфортно.

Задание 1. Составить анимационную программу в зависимости от возраста.

1. Выбрать в каталоге средство размещения.
2. Выписать месторасположение, номерной фонд
3. Спрогнозировать услуги для туристов.
4. Составить программу анимации, учитывая возможности средства размещения, учитывая материально техническую базу и возраст отдыхающих.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 8

Тема: Составление анимационной программы (работа в малых группах)

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Приводить примеры целей анимационных маршрутов;
- Подбирать анимационные программы, в зависимости от запроса клиента.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Виды анимационных программ;
- Категории гостей и их предпочтения в досуге;
- Классификацию туристов по возрасту.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1. Выбрать в каталоге анимационную программу и составить характеристику.

1. Полное название программы
2. Цель программы.
3. Задачи программы.
4. Аудитория программы
5. Структура программы
6. Логика построения программы
7. Место реализации программы
8. Период реализации программы.
9. Сроки реализации программы
10. Кадровое обеспечение программы
11. Ответственный за реализацию программы
12. Исполнители.
13. Конкурентные преимущества программы
14. Критерии качества
15. Содержание программы оформить таблице.

Время проведения	Содержание анимационных мероприятий	Место проведения

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 9

Тема: Мотивация труда персонала анимационной службы

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Особенности составления программы учитывая специфику семейного досуга.
- Условия труда и продукт труда аниматоров

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Выполнять обязанности аниматора
- Виды анимационных программ;
- Категории гостей и их предпочтения в досуге;
- Классификацию туристов по возрасту.

Время выполнения: 2 часа

Теоретическая часть

Аниматор – специалист, ведущий праздничные мероприятия или выступающий перед публикой с целью развлечь, создать и поддержать хорошее настроение. На начальном этапе своей работы аниматоры занимаются выбором музыки, танцев для будущего представления, ищут или придумывают конкурсы, викторины. Далее происходит подготовка площадки, покупка костюмов, выбор грима, украшений или необходимого снаряжения (шаров, конфетти и т.п.). Аниматор прорабатывает сценарий с заказчиками, обсуждает процесс проведения выступления.

Виды аниматоров:

- Детский аниматор – это актер, занимающийся проведением мероприятий для детей от 3 до 14 лет. Обычно у таких специалистов есть свои наработки, конкурсные программы, сценические костюмы. Детский аниматор организует детский праздник один или в составе группы аниматоров.
- Аниматор корпоративных программ (работающий с образованными командами) - актер в специальной одежде (форме), который помогает ведущему или инструкторам в проведении командных конкурсов, испытаний, игр.
- Аниматор в туристическом бизнесе (обычно в отелях) – универсальный артист для проведения различных программ для отдыхающих (развлекательных, спортивных, детских).

Задание 1. Подготовить сообщения по командам.

1. Трудограмма профессии тураниматора.
2. Примерный график работы тураниматора.
3. Общие требования, предъявляемые к аниматорам.
4. Изучение должностной инструкции аниматора.

Задание 2. Обсуждение сообщений каждой команды и общие выводы.

1. Зачем мотивировать персонал.
2. Обязанности аниматоров.
3. Что запрещается аниматорам

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 10

Тема: Проведение маркетингового исследования

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Особенности составления программы учитывая специфику семейного досуга.
- Условия труда и продукт труда аниматоров

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Выполнять обязанности аниматора
- Виды анимационных программ;
- Категории гостей и их предпочтения в досуге;
- Классификацию туристов по возрасту.

Время выполнения: 2 часа

Порядок работы:

1) Каждая возрастная группа имеет свой ярко выраженный стереотип поведения и по-разному расставляет туристские приоритеты. Перечислить сегменты туристского рынка в зависимости от возраста.

2) Выбрать из представленной ниже таблицы один из сегментов рынка и описать наиболее подходящий для него туристский (гостиничный) продукт.

Таблица. Туристские приоритеты разных возрастных групп населения (из социологического опроса населения, проведенного английской турфирмой «Ланн Поли»)

Порядок предпочтений	Молодые одинокие люди	Молодые супружеские пары	Семейные пары	Возрастная группа от 45 до 64 лет	Пенсионеры 65 лет и старше
1	Посещение баров, клубов и дискотек	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Экскурсии	Экскурсии

2	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых	Пассивный отдых	Поездки на природу
3	Экскурсии	Экскурсии	Экскурсии	Поездки на природу	Вкусная еда
4	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых
5	Поездки на природу	Солнечные ванны	Вкусная еда	Солнечные ванны	Отдых с близкими и друзьями

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие 11

Экскурсия «Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии»

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Составлять сравнительную характеристику по гостиничным службам;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- Организацию работы гостиничных служб;
- Типологию гостиниц;
- Классификацию номеров;
- Основные и дополнительные услуги в гостинице.

Время выполнения – 4 часа.

1. Полное название гостиницы.
2. Месторасположение гостиницы
3. Категория гостиничного предприятия
4. Историческая справка
5. Номерной фонд
6. Организация питания в гостинице
7. Перечень дополнительных услуг
8. Стоимость проживания.
9. Дополнительная информация

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

**Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по учебной дисциплине
ОП. 11 Дополнительные сервисные услуги**

1. Понятие «услуга». Основные и дополнительные услуги в гостинице. Порядок их предоставления.
2. Правила предоставления сопутствующих услуг в гостинице
3. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице
4. Классификация экскурсий
5. Представление услуг сервис-бюро
6. Телекоммуникационные услуги в гостинице
7. Организация транспортных услуг в отеле. Трансфер
8. Фитнес- и СПА-индустрия
9. Гостиничная анимация. Основные понятия. Сущность и назначение гостиничной анимации
10. Типы и виды анимационных программ в сервисе и туризме
11. Особенности работы с туристами разных категорий
12. Понятие и сущность маркетинговых исследований
13. Методика и этапы проведения маркетинговых исследований в гостинице
14. Методы продвижения дополнительных гостиничных услуг
15. Понятие и управление качеством гостиничных услуг
16. Технология работы с постоянными гостями гостиницы
17. SWOT-анализ.

Комплект контрольно-оценочных средств
Вариант № 1

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- a) опрос, профессионализм, качество;
- b) услуга, спрос, специалист;
- c) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- a) исследовательская;
- b) потребительская (пользовательская);
- c) ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- a) бронирование номеров;
- b) прием и размещение;
- c) расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- a) рекламные услуги;
- b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- c) психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- c) общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- a) спрос;
- b) потребность;
- c) мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- a) неразрывность производства и потребления услуги;
- b) несохраняемость услуг;
- c) незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- b) предоставление информации клиенту;
- c) оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

- a) способность к хранению и транспортировке;
- b) неотделимость от своего источника;
- c) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
- b) услуги организаций общественного питания;
- c) услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

- a) удовлетворение человеческих потребностей;
- b) исследование рынка услуг;
- c) производство услуг.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- a) бесконтактным;
- b) формальным;
- c) бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

- a) в общественной деятельности,
- b) во сне;
- c) в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) бесконтактное обслуживание;
- b) фирменное обслуживание;
- c) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния.

Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

- a) 0 – 45см;
- b) 45 – 120 см;
- c) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;

с) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) выгода;
- c) мотив.

22. Характеристика услуг:

- a) неопределенность качества;
- b) могут накапливаться;
- c) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- a) неоднородность;
- b) индивидуальность;
- c) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличие лаборатории «Ресепшн», «Гостиничный номер».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места студентов, рабочее место преподавателя, рабочая доска; наглядные пособия (учебники, плакаты, стенды, карточки, раздаточный материал, комплекты практических работ).

Технические средства обучения: компьютеры с лицензионным программным обеспечением, переносной мультимедийный проектор, подключенный к ПК, ноутбук преподавателя.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основные источники:

1. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю. О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.

2. Ехина М.А. Служба приема, размещения и выписки гостей.– М. : Издательский центр «Академия», 2014.

3. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320 с.

4. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Корнеева Ю.В. – . : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

Дополнительные источники:

1. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. – Издательство: Академия, 2014.

2. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие /С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014.

3. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2014.

4. Академия гостеприимства: Журнал для владельцев рестор. и гост. бизнеса // осн. ООО «Пресс Альянс».– К. ООО «Вольф». – 1 р. в 2 мес.

5. Отельер & Ресторатор / Отельер : Главный журнал для отелей. – К.: Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес.

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. / Российская газета. – 1993. – 25 декабря. Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008. / Российская газета. – 2009. – 21 января.

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 30.07.2010 № 242-ФЗ / Российская газета. – 2010. – 9 февраля.

3. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. (с добавлениями и изменениями от 09 декабря 2015 года № 1058).

3.2.2. Электронные издания и ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>

2. www.hotelnews.ru

3. <http://www.stonef.ru/history.htm>

4. <http://all-hotels.ru>

5. <http://www.amadeus.ru/>