

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.08.2019

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.В.ДВ.02.1. Практикум «Организация работы службы приема и размещения»**

Направление подготовки:  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

Направленность (профиль):  
**«Гостиничная и ресторанный деятельность»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

Рабочая программа дисциплины Практикум «Организация работы службы приема и размещения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 № 47221).

Разработчик РПД:

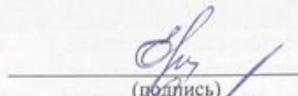
ст. преподаватель  
(ученая степень, ученое звание)

  
(подпись)

Емелина И.А.  
(ФИО)

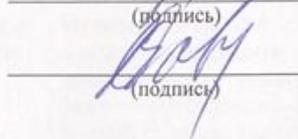
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

  
(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации

  
(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

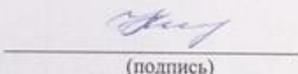
Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент  
(уч.степень, уч.звание)

  
(подпись)

Алексеева Н.Д.  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела

  
(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до **26.06.2024 г.**

## АННОТАЦИЯ

### Б1.В.ДВ.02.1. Практикум «Организация работы службы приема и размещения»

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

#### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знает:</b> основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения <b>Умеет:</b> осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>Владеет:</b> навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц  33.008. Руководитель предприятия питания
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знает:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>Умеет:</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <b>Владеет:</b> определением форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и	<b>Знает:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>Умеет:</b> анализировать проблемы в функционировании системы	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <b>Владеет:</b> определением форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	

### Краткое содержание дисциплины:

Организация службы приема и размещения  
 Операционные процедуры службы приема и размещения  
 Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к сотрудникам службы приема и размещения  
 Требования профессиональных стандартов  
 Внутриорганизационные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения.  
 Стандарты службы приема и размещения, их разработка и внедрение  
 Управление качеством услуг, предоставляемых службой приема и размещения  
 Контроль качества обслуживания службой приема и размещения

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цельсвоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</li> <li>- ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</li> </ul>

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц  Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания  Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знает:</b> основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения <b>Умеет:</b> осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>Владеет:</b> навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц  33.008. Руководитель предприятия питания
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знает:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>Умеет:</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <b>Владеет:</b> определением форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	<b>Знает:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>Умеет:</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <b>Владеет:</b> определением форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.

Освоение дисциплины осуществляется в 5 семестре (очная форма обучения), 7 семестре (заочная форма обучения).

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Основы туризма и гостиничного дела
- Мировое гостиничное хозяйство

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
- Клиентоориентированные технологии
- Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства
- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **бз.е. (216 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>216</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>60/ 20</b>
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	<b>18/ 10</b>
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	42 / 12
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>129 / 185</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	129 /185
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>	<b>27 /9</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Экзамен</b>

Примечание: -/- соответственно для очной, заочной форм обучения

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 1 Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения</b> 1. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения 2. Требования национальных и профессиональных стандартов 3. Внутриорганизационные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения.	2				Лекция
	Практическое занятие № 1. Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения			6		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 2 Кадровое обеспечение службы приема и размещения</b> 1. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства. 2. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава на предприятиях индустрии гостеприимства. 3. Порядок приема и регистрации иногороднего персонала 4. Особенности психологической подготовки сотрудников сферы гостеприимства. 5. Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов. 6. Система повышения квалификации и переподготовки трудовых ресурсов для предприятий индустрии гостеприимства.	4				Лекция
	Практическое занятие № 2. Кадровое обеспечение службы приема и размещения			8		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				20	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема3. Операционные процедуры службы приема и размещения</b> 1. Бронирование гостиничных услуг 2. Оформление проживания 3. Расчет с клиентами	4				лекция
	Практическое занятие № 3. Операционные процедуры службы приема и размещения			6		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 4 Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей</b> 1. Месторасположение службы приема и размещения 2. Стойка ресепшн 3. Рабочее место администратора					
	Практическое занятие № 4. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей			2		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				16	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 5 Организация продаж службой приема и размещения</b> 1. Сущность и этапы планирования продаж 2. Функции и виды каналов продаж 3. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам 4. Продаж гостиничных пакетов 5. Формирование лояльности гостя	4				лекция
	Практическое занятие № 5. Организация продаж службой приема и размещения			6		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2:	<b>Тема 6 Требования безопасности и охраны труда к службе приема и размещения</b> 1. Принципы обеспечения безопасности и охраны труда	2				лекция

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	2. Правовые основы охраны труда 3. Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиницы 4. Компьютерное оборудование службы приема и размещения и его использование 5. Пожарная безопасность 6. Оказание медицинской помощи					
	Практическое занятие № 6. Требования безопасности и охраны труда к службе приема и размещения			6		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 7 Автоматизированные системы в службе приема и размещения</b> Гостиничная АСУ. Основные виды. Рынок автоматизированных систем управления. Особенности функционирования АСУ в отелях. Планирование автоматизации службы приема и размещения.	2				
	Практическое занятие № 7. Автоматизированные системы в службе приема и размещения			6		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				21	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>		<b>42</b>	<b>129</b>	

### Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта, очная форма обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Практическая работа	допускаются все студенты	7	8	56
Собеседование	допускаются все студенты	21	1	21
Тестирование	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	13	13
	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
экзамен (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	Допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов **ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 1 Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения</b>	2		2	практическая работа	26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование; проверка выполнения практической работы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 2 Кадровое обеспечение службы приема и размещения</b>	2		2	практическая работа	26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование; проверка выполнения практической работы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 3. Операционные процедуры службы приема и размещения</b>	2		1	практическая работа	26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование; проверка выполнения практической работы; тестирование
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 4 Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей</b>			1	практическая работа	24	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование; проверка выполнения практической работы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 5 Организация продаж службой приема и размещения</b>	2		2	практическая работа	26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование; проверка выполнения практической работы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 6 Требования безопасности и охраны труда к службе приема и размещения</b>	2		2	практическая работа	26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование; проверка выполнения практической работы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	<b>Тема 7 Автоматизированные системы в службе приема и размещения</b>			2	практическая работа	31	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование; проверка выполнения практической работы;
<b>ИТОГО</b>		<b>10</b>		<b>12</b>		<b>185</b>		

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта, очная форма обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Практическая работа	допускаются все студенты	7	10	70
Собеседование	допускаются все студенты	7	1	7
Тестирование	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	13	13
<b>Итого по дисциплине</b>				<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	Допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 4.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

#### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала.

#### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах**

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

#### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
2. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773630>.
3. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>.

#### Дополнительная литература

4. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Документ AdobeAcrobat. - М. : Академия. - 2012. - 41,79 МБ, 222 с. - Библиогр.: с. 218. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>
5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : учеб. пособие для вузов / С. И. Байлик. - Киев : ВИРА-Р. - 2002. - 252 с. : ил. - Библиогр.: с. 249. - Прил..
6. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Бондаренко. - 2-е изд., стер. - М. : Новое знание. - 2008. - 364 с. : ил. - Библиогр.: с. 360-361. - Указ.. - (Экономическое образование)
7. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / С. А. Быстров. - Документ HTML. - М. : Форум. - 2011. - 463 с. - Библиогр.: с. 448-449. - Прил.. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=226404#none>
8. Волков, Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса [Текст] : учеб. пособие для вузов по экон. специальностям / Ю. Ф. Волков. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс. - 2005. - 380 с. : ил., табл. - Библиогр. в конце гл. - Прил.. - (Высшее образование)
9. Воронкова, Л. П. История туризма и гостеприимства [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям "Туризм", "Орг. обслуживания в гостиницах и турист. комплексах" / Л. П. Воронкова. - М. : ФАИР-ПРЕСС. - 2004. - 304 с. : ил. - Библиогр.: с. 298. - Прил..
10. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия. - 2012. - 256 с. : ил. - Библиогр.: с. 252. - Прил.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат)
11. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учеб. пособие / В. А. Романов [и др.]. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : МарТ [и др.]. - 2010. - 221 с. : табл. - Библиогр.: с. 166-167. - (Туризм и сервис)
12. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - М. : КноРус. - 2012. - 165 с. : табл. - Библиогр.: с. 165. - Глоссарий. - (Для бакалавров)

13. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. Д. Гридин. - М. : Академия. - 2011. - 224 с. :
14. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ HTML. - М. : Магистр [и др.]. - 2011. - 315 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 308-314. - Прил. - Слов.осн. терминов. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=232724#none>
15. Ефимов, С. Л. Управление персоналом: Гостиничный бизнес [Текст] : [учеб.пособие] / С. Л. Ефимов ; [Каф. менеджмента ФЭСН ; Рос. гостинич. ассоц.]. - М. : ТрансЛит. - 2008. - 207 с.
16. Информационное обеспечение туризма[Текст] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - М. : Федер. агентство по туризму, 2014. - 288 с.
17. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Экономика и упр. соц.-культур. сферой" / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - 4-е изд., стер. - Минск : Новое знание. - 2003. - 368 с. : ил. - Библиогр.: с. 364. - Прил.. - (Экономическое образование)
18. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства [Текст] : [учеб. пособие] для вузов по специальности "Менеджмент орг." специализации "Гостинич. и турист. бизнес", "Соц.-культур. сервис и туризм" и "Туризм" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ [и др.]. - 2010. - 511 с. : табл. - Библиогр.: с. 483-488. - Крат.терминол. слов. - Прил.. - (Высшее образование)
19. Кобяк, М. В. Технологический прогресс как фактор инноваций в гостиничном бизнесе [Текст] / М. В. Кобяк, М. Ю. Лайко // Рос.предпринимательство. - 2012. - № 18. - С. 126-132. - Лит.в конце ст.
20. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб.пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К. - 2009. - 327 с. : табл. - Библиогр.: с. 278-281. - Понятийно-терминол. слов.
21. Лесник, А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом [Текст] : учеб.пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / А. Л. Лесник. - СПб. : Интермедия. - 2013. - 269 с. : ил., табл. - Прил..
22. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. для нач. проф. образования : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. - 5-е изд., испр. и доп. - М. : Академия. - 2007. - 208 с.
23. Могильный, М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах: (рекомендации, перспективы, проектирование) [Текст] / М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян. - М. : ДеЛипринт. - 2004. - 176 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 155-156. - Прил..
24. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб.пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М. : Дашков и К. - 2014. - 175 с. : табл. - Библиогр.: с. 172-173. - (Учебные издания для бакалавров)
25. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальности "Сервисно-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - М. :Магистр [и др.]. - 2013. - 496 с. : табл. - Библиогр.: с. 493. - Практикум.
26. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>.
27. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / В. Г. Федцов. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс. - 2008. - 504 с. - Библиогр.: с. 497. - (Высшее образование)
28. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальностям "Гостинич. и турист. бизнес", "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 3-е изд., стер. - М. :КноРус. - 2009. - 101 с. : ил. - Библиогр.: с. 101. - Глоссарий.

29. Яковлев, Г. А. Экономика гостиничного хозяйства [Текст] : учеб.пособие / Г. А. Яковлев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : РДЛ. - 2006. - 326 с. : ил. - Библиогр.: с. 321-322

### Нормативно-правовые акты

30. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Положение о классификации гостиниц [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 // СПС Гарант. – Режим доступа <https://base.garant.ru>

31. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

32. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс] : федер. закон № 16-ФЗ от 05.02.2018 // СПС Гарант. – Режим доступа :<https://www.garant.ru>.

### 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. ГАО Москва [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru). - Загл. с экрана.
2. Гарант [Электронный ресурс] : информ. – правовой портал. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>. – Загл. с экрана.
3. Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru). - Загл. с экрана.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Минфин России. Статистика [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.minfin.ru/ru/statistics/> – Загл. с экрана.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
7. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
8. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
9. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru/> – Загл. с экрана.
10. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
11. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

### 5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

### 8.1.1. Типовые практические работы

#### Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения

- Разработать типовое Положение о службе приема и размещения гостиницы
- Практическое задание по положениям Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от от «07» мая 2015 г. № 282н
- Разработать Должностные инструкции руководителя и специалистов службы приема и размещения
- Решение ситуационных задач. Например:  
В гостинице установлен расчетный час – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00. Правомерно ли такое решение?  
Гость заселился в номер в 22:00. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчетный час – 12:00. Администратор СПиР предъявляет гостю счет на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать, т.к. он пробыл в номере менее 24 часов.

#### Тема 2 Кадровое обеспечение службы приема и размещения

- Выявить и описать проблемы кадрового обеспечения службы приема и размещения.
- Решение ситуационных задач.

Например:

Какое из нижеперечисленных оснований будет являться обоснованным и правомерным для отказа в допуске к работе соискателя на должность менеджера службы приема и размещения в отель категории «Пять звезд»:

- отсутствие опыта работы в данной должности;
- отсутствие профильного образования;
- отсутствие медосмотра;
- отсутствие знания двух иностранных языков;
- отсутствие стажировки.

Исходные данные. Вас недавно назначили руководителем СПиР, в которой вы несколько лет были администратором. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного – администратора, вашего бывшего коллегу для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Постановка задачи. Как вы начнете беседу при встрече?

- а) независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;
- б) извинитесь перед ним и начнете беседу;
- в) поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»;
- г) отмените беседу и перенесете ее на другое время.

- решение задач на составление графиков работы сотрудников службы приема и размещения

Внесите изменения в график работы сотрудников согласно следующим условиям:

Усова – в ежегодном оплачиваемом отпуске с 1 по 7 февраля;

Котова – в отпуске без сохранения заработной платы с 8 по 15 февраля.

рафик работы сотрудников на февраль 2019г.:

ФИО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Усова	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В
Котова	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н
Сафина	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д
Санина	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В

где,

«Д» – работа в дневное время с 9:00 до 21:00, время для отдыха и питания с 13:00 до 14:00;

«Н» – работа в ночное время с 21:00 до 9:00, время для отдыха и питания с 1:00 до 2:00;

«В» – выходной день.

Составьте график работы сотрудников службы на 1 месяц, не нарушая норм законодательства, обеспечивая круглосуточную работу службы, при условии, что штатным расписанием предусмотрено 6 человек.

### Тема 3. Операционные процедуры службы приема и размещения

- Операционный процесс обслуживания. Заполнить таблицу

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице			
Встреча			
Регистрация			
Предоставление основных и дополнительных услуг			
Окончательный расчет и оформление выезда			

- Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями. Составить таблицу.

В своей работе сотрудники службы приема и размещения взаимодействуют	Принимают/выполняют	Передают/выполняют
Административно-хозяйственная служба		
Производственно-технический отдел		
Бухгалтерия		
Инженер по ОТ		
Служба питания		
Служба безопасности		

- Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приема и размещения при регистрации гостя в отеле...
- Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приема и размещения при регистрации выезда гостя из отеля...
- Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приема и размещения во время регистрации гостя в отеле...
- Разработать листы контроля работы сотрудников службы приема и размещения
- Заполнение бланков (заявка на бронирование, изменения в бронировании, отмены бронирования, бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина и т.д.)

### Тема 4 Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей

- Составить список оборудования службы приема и размещения и провести анализ поставщиков оборудования.

### **Тема 5 Организация продаж службой приема и размещения**

- Решение задач на расчет общих затрат гостиницы в год на комиссионное вознаграждение турфирме
- Решение задач на расчет общих затрат гостиницы в год на комиссионное вознаграждение системе бронирования
- Решение задач на расчет показателей эффективности работы службы.

Например:

Гостиница с номерным фондом 150 номеров повысила стоимость проживания, увеличив тем самым ADR на 15%, но в то же время ее загрузка уменьшилась на 10%.

Опишите динамику движения выручки гостиницы, если средняя цена за номер в отчетном периоде (1 год) была 3500 руб./сутки, а средняя загрузка – 66%.

Оцените финансово-экономический результат решения о повышении стоимости гостиничных услуг.

Предложите альтернативные способы увеличения выручки за проживание.

### **Тема 6 Требования безопасности и охраны труда к службе приема и размещения**

- Разработать памятку сотруднику о сохранении коммерческой тайны.
- Разработать инструкцию по охране труда.

### **Тема 7 Автоматизированные системы в службе приема и размещения**

- Охарактеризовать и провести сравнительный анализ функционала автоматизированных систем управления гостиниц FidelioFrontOffice, LodgingTouch LIBICA, «Эдельвейс», «Невский портъе», «Отель 3.0» и др.

#### **8.1.1. Типовые вопросы для собеседования**

Дайте развернутый ответ на следующие вопросы, по возможности, подкрепите аргументами:

1. Какими показателями Вы будете пользоваться в своей работе для определения эффективности Вашей службы?
2. Ваши действия в случае овербукинга?
3. Опишите порядок своих действий при работе с недовольным гостем?
4. Какие административные меры Вы примите в отношении работника, не вышедшего на работу без уважительной причины?
5. Какие каналы сбыта Вы находите наиболее эффективными?
6. Какие административные меры Вы примите в отношении работника, на которого регулярно поступают жалобы от гостей?
7. Какими критериями будете руководствоваться при выборе поставщиков товаров/услуг для отеля?
8. Какой заявке Вы отдадите предпочтение, если придется выбирать: групповому заезду на 1 сутки или индивидуальному гостю на длительный период?
9. Какими способами Вы планируете увеличить средний чек?
10. Какие способы сокращения издержек на производство Вам известны и могут быть применены на данном предприятии?
11. Составьте чек-лист своего рабочего дня.
12. Какие формы контроля Вам известны, и каким из них Вы отдаете предпочтение?
13. Какие способы мотивации сотрудников Вам известны и могут быть реализованы Вами лично?
14. Опишите пример работы с рекламациями гостей из своего личного опыта.
15. Как часто, по Вашему мнению, необходимо проводить общие собрания и/или оперативные совещания с персоналом службы?
16. Какие требования Вы будете предъявлять к претендентам на работу в Вашей службе?

17. Какой сотрудник для Вас предпочтительней: энергичный, но невнимательный или ответственный, но нерасторопный?
18. Предложите структуру своей службы и ее количественный состав.
19. Перечислите локальные нормативно-правовые акты, которыми Вы должны руководствоваться в своей работе.
20. Перечислите нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничную деятельность.
21. Как можно сформировать лояльность сотрудников компании?
22. Какими качествами, по Вашему мнению, должен обладать руководитель? Какими из них обладаете Вы?
23. Какой процент текучести кадров в своей службе/отеле Вы считаете допустимым (в пределах нормы)?
24. Опишите алгоритм своих действий в первые 2-3 дня вступления в должность/введения в должность нового сотрудника службы.

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине:

- экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету**

(ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4; ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3; ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3):

1. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения
2. Требования национальных и профессиональных стандартов
3. Внутриорганизационные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения.
4. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
5. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава на предприятиях индустрии гостеприимства.
6. Порядок приема и регистрации иногороднего персонала
7. Особенности психологической подготовки сотрудников сферы
8. гостеприимства.
9. Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов.
10. Система повышения квалификации и переподготовки трудовых ресурсов для предприятий индустрии гостеприимства.
11. Бронирование гостиничных услуг
12. Оформление проживания
13. Расчет с клиентами
14. Месторасположение службы приема и размещения
15. Стойка ресепшн
16. Рабочее место администратора
17. Сущность и этапы планирования продаж
18. Функции и виды каналов продаж
19. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам
20. Продаж гостиничных пакетов
21. Формирование лояльности гостя
22. Принципы обеспечения безопасности и охраны труда
23. Правовые основы охраны труда

24. Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиницы
25. Компьютерное оборудование службы приема и размещения и его использование
26. Пожарная безопасность
27. Оказание медицинской помощи
28. Гостиничная АСУ. Основные виды.
29. Рынок автоматизированных систем управления.
30. Особенности функционирования АСУ в отелях.
31. Планирование автоматизации службы приема и размещения.

### **Примерный тест для итогового тестирования:**

#### Вопросы для тест-контроля

- 1 На рабочем месте допускается размещение:
- 2 Наименование и фирменное наименование исполнителя гостиничных услуг должно быть доведено до сведения потребителя посредством размещения информации:
- 3 Правила проживания в гостинице должны быть размещены:
- 4 Предъявленный гостем следующий документ, не может быть принят как документ, удостоверяющий личность гражданина, и дающий право на регистрацию (размещение) в гостинице:
- 5 Оплата за ранний заезд (с 0 часов 00 минут до расчетного часа) должна взиматься в следующем порядке:
- 6 Какой из ниже перечисленных нормативных актов, регулирующих гостиничную деятельность, утратил юридическую силу:
- 7 К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник:
- 8 В каких помещениях гостиницы разрешается курить?
- 9 Каков порядок взимания платы за выезд гостя после расчетного часа?
- 10 Как часто персонал гостиницы должен проходить медицинский осмотр?
- 11 Книга отзывов и предложений должна предоставляться гостю в следующих случаях (условиях):
- 12 Классификация средств размещения в Российской Федерации проходит в соответствии со следующим НПА:
- 13 Классификацией гостиниц в Российской Федерации предусмотрено следующее количество категорий средств размещения:
- 14 При проведении процедуры оценки персонала в процессе классификации гостиниц и иных средств размещения не проверяется знание:
- 15 Постановление на миграционный учет в отеле производится в следующем порядке:
- 16 Требуется ли лицензия на гостиничную деятельность:
- 17 Обязательна ли классификация гостиниц в Российской Федерации:
- 18 Выберите правильный порядок действий при расчете с гостем наличными средствами:
- 19 При регистрации гостя в отеле гостиница обязана:
- 20 Отвечать на телефонный звонок следует..
- 21 При сопровождении гостя до номера сотрудник отеля должен передвигаться:
- 22 При входе в лифт сотрудник отеля должен...
- 23 Выберите правильный алгоритм действий сотрудника отеля при возникновении конфликтной ситуации:
- 24 Отвечать на электронные письма необходимо:
- 25 Сотрудник отеля должен поприветствовать гостя:
- 26 Запретные темы для поддержания беседы:
- 27 К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник:
- 28 При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа взимается оплата...
- 29 Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца?
- 30 Освобождает ли гостиницу от ответственности сделанное ею объявление о том, что она не принимает на себя ответственность за несохранность вещей постояльца?

**Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования**

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
<i>не менее 100 или указывается конкретное количество тестовых заданий</i>	<i>30</i>	<i>30</i>

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.