

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
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 «Туризм и гостиничное дело»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

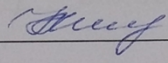
по междисциплинарному курсу «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»

для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Тольятти 2018

Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  Н.М. Шемендюк
28.06.2018 г.

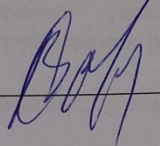
3
Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 г № 475.

Составил: ассистент Самсонова И.Н., преподаватель Шустова Н.С.

Согласовано

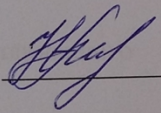
Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

Согласовано

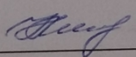
Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Утверждена на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»

Протокол № 9 от «02» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)  к.филос.н., доцент Алексеева Н.Д.

Согласовано

начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

« 02 » 05 2018 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Целями освоения междисциплинарного курса являются:
 формирование профессиональной компетентности обучающихся путем изучения теоретических основ организации работы службы приема, размещения и выписки гостей; овладение обучающимися практическими навыками приема, размещения и выписки гостей.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанной специальности, содержание междисциплинарного курса позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- организация обслуживания в гостиницах, туристических комплексах и других средствах размещения;
- организация процесса предоставления гостиничных услуг;
- организация деятельности службы приема размещения и выписки гостей.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения междисциплинарного курса

В результате освоения междисциплинарного курса у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу

Результаты освоения междисциплинарного курса	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
Знает: ОК-1-9, ПК 2.1., ПК2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., , ПК 2.6. нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.	Лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	Собеседование, тестирование, защита презентаций и докладов.
Умеет: ОК-1-9, ПК 2.1., ПК2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., , ПК 2.6. организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	Лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	Собеседование, тестирование, защита презентаций и докладов.

выполнять обязанности ночного портье.		
Имеет практический опыт: ПК 2.1., ПК2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., , ПК 2.6. приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	Собеседование, тестирование, защита презентаций и докладов.

2. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс относится к профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

Ее освоение осуществляется в 5 семестре* у студентов очной формы обучения, в 6 семестре у студентов заочной формы обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции
	Предшествующие дисциплины	
1	Менеджмент	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3, 2.2.-2.6, 3.1-3.3
2	Основы безопасности жизнедеятельности	ОК1, ОК2, ОК5, ОК6, ОК8
3	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	ОК 1-9, ПК 1.1, 1.2, 2.3, 2.4, 3.3, 3.4
	Последующие дисциплины	
1	Производственная практика (по профилю специальности)	ПК 1.1-1.3, 2.1.-2.6, 3.1-3.4, 4.1-4.4

* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования.

Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

3. Объем междисциплинарного курса в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	185 ч.	ч.	185 ч.
Зачетных единиц		з.е.	
Лекции (час)	46	-	8
Практические (семинарские) занятия (час)	46	-	6
Лабораторные работы (час)	-	-	-
Самостоятельная работа (час)	93	-	171
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-	-
Экзамен, семестр /час.	5/1	-	6/1

Зачет (дифференцированный зачет), семестр	-	-	-
Контрольная работа, семестр	-	-	-

4. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание междисциплинарного курса

№ п/п	Раздел междисциплинарного курса	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинары)	Лабораторные работы,	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Организация службы приема, размещения и выписки гостей. Основное содержание: 1. Служба приема, размещения и выписки гостей в структуре отеля. 2. Структура и функции службы приема, размещения и выписки гостей. 3. Отличительные особенности службы приема, размещения и выписки гостей в отелях разного типа. 4. Организация рабочего места службы приема, размещения и выписки гостей. 5. Принципы взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими отделами.	5/-/1	5/-/1	-/-/-	11/-/18	Устный опрос, подготовка докладов и презентаций, письменная работа, тест, индивидуальные задания.
2	Тема 2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	5/-/1	5/-/1	-/-/-	10/-/20	Устный опрос, подготовка докладов и презентаций, письменная работа, тест, индивидуальные задания.
3	Тема 3. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	6/-/1	6/-/1	-/-/-	10/-/18	Устный опрос, подготовка докладов и презентаций,

	Основное содержание: 1. Стандарты качества обслуживания при приеме. 2. Правила приема, регистрации и поселения VIP-гостей. 3. Правила приема, регистрации и поселения групп. 4. Правила регистрации корпоративных гостей.					письменная работа, тест, индивидуальные задания.
4	Тема 4 Правила приема, регистрации и поселения иностранных гостей. Основное содержание: 1. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	4/-/1	4/-/-	-/-/-	11/-/20	Устный опрос, подготовка докладов и презентаций, письменная работа, тест, индивидуальные задания.
5	Тема 5 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Основное содержание: 1. Понятие гостиничной услуги. Виды гостиничных услуг. 2. Предоставление информации гостям об услугах гостиницы. 3. Предоставление информации о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	5/-/1	5/-/-	-/-/-	11/-/21	Устный опрос, подготовка докладов и презентаций, письменная работа, тест, индивидуальные задания.
6	Тема 6 Договорные отношения между гостиницей и гостем. Основное содержание: 1. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. 2. Подготовка проектов договоров гостиницы с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями. 3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6/-/1	6/-/1	-/-/-	10/-/18	Устный опрос, подготовка докладов и презентаций, письменная работа, тест, индивидуальные задания.
7	Тема 7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	5/-/1	5/-/1	-/-/-	10/-/18	Устный опрос, подготовка докладов и

	Основное содержание: 1. Оформление и подготовка счета гостя. 2. Виды расчетов с гостями. 3. Порядок возврата денежных сумм гостям. 4. Подготовка отчетов и организация отъезда гостей.					презентаций, письменная работа, тест, индивидуальные задания.
8	Тема 8 Основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время.	6/-/1	6/-/1	-/-/-	10/-/18	Устный опрос, подготовка докладов и презентаций, письменная работа, тест, индивидуальные задания.
9	Тема 9 Управление качеством услуг, предоставляемых службой приема, размещения и выписки гостей.	4/-/-	4/-/-	-/-/-	11/-/20	Устный опрос, подготовка докладов и презентаций, письменная работа, тест, индивидуальные задания.
		46/-/8	46/-/6	-/-/-	93/-/171	
	Промежуточная аттестация по междисциплинарному курсу					Экзамен

4.2.Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	5 семестр/6 семестр		
1	Занятие 1. «Организация службы приема, размещения и выписки гостей»	5/-/1	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
2	Занятие 2. «Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей»	5/-/1	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
3	Занятие 3. «Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей»	6/-/1	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
4	Занятие 4. «Правила приема, регистрации и поселения иностранных гостей»	4/-/-	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия,

			защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
5	Занятие 5. «Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей»	5/-/-	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
6	Занятие 6. «Договорные отношения между гостиницей и гостем»	6/-/1	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
7	Занятие 7. «Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги»	5/-/1	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
8	Занятие 8. «Основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время»	6/-/1	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
9	Занятие 9. «Управление качеством услуг, предоставляемых службой приема и размещения»	4/-/-	Решение проблемных задач, семинар-дискуссия, защита творческих проектов, презентаций, докладов, тестирование и др.
Итого		46/-/6	

4.3. Содержание лабораторных работ (при наличии в учебном плане)

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по междисциплинарному курсу

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы (<i>конспект, реферат, решение задач, доклад, индивидуальное задание, групповое задание</i>)	Средства и технологии оценки (<i>собеседование, письменная работа, тест и др.</i>)	Объем часов
-----------------------------	--	--	--	-------------

		<i>и др.)</i>		
1	2	3	4	5
ОК-1-9 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	Самостоятельное изучение тем дисциплин.	Конспект, аннотирование, тезирование, цитирование, составление планов.	Собеседование	16/60
ОК-1-9 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	Подготовка к практическим и семинарским занятиям.	Доклад, презентация.	Устный опрос.	40/25
ОК-1-9 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	Выполнение самостоятельных и контрольных работ.	Реферат, эссе.	Устный опрос. Консультация	17/26
ОК-1-9 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	Подготовка к тестированию.	Индивидуальное задание.	Тест.	20/60
Итого				93-/171

Рекомендуемая литература

1. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2014. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
2. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2014. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
3. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Иванилова. - М. : Дашков и К, 2014. – 216 с.
4. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов сред. учеб. заведений по специальности 101101 "Гостинич. сервис" / Е. И. Мазилкина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=519133#>.
5. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - М. : КноРус, 2016. – 192 с.
6. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. – 320 с.
7. 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.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (письменных работ, эссе, докладов и т.п.)

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Международные гостиничные правила.
3. Стандартизация: цели, принципы, методы.
4. Общие стандарты обслуживания гостиницы (стандарты внешнего вида; стандарт поведения персонала гостиницы (этикет служебного поведения); стандарт обслуживания гостей; правила телефонных коммуникаций; стандарт поведения в конфликтной ситуации; стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях и т.д.).
5. Система государственного регулирования безопасности товаров и услуг, сущность и содержание ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании».
6. Организационная структура управления гостиницей.
7. Характеристика основных гостиничных служб.
8. Служба приема, размещения и выписки гостей: цель, функции, состав персонала.
9. Стандарты обслуживания гостей при приеме, размещении и выписке в отелях разного типа.
10. Требования к расположению стойки службы приема и размещения, оформление.
11. Взаимодействие службы приема и размещения со службой питания.
12. Взаимодействие службы приема и размещения со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
13. Взаимодействие службы приема и размещения с инженерно-техническими службами гостиницы.
14. Правила гостеприимства.
15. Культура поведения сотрудников службы приема и размещения. Взаимоотношения с гостями. Культура речи.
16. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы. Стандарты внешнего вида.
17. Средства и способы создания комфортного микроклимата в холле гостиницы. Оборудование холла и правила его эксплуатации.
18. Технологический цикл обслуживания гостей.
19. Организация встречи и приема гостей.
20. Информационные буклеты, их значение.
21. Понятие бронирования.
22. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
23. Виды заявок на бронирование и действия по ним. Источники получения заявок на бронирование.
24. Виды и способы бронирования.
25. Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования.
26. Глобальные системы бронирования.
27. Правила аннулирования бронирования.
28. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных клиентов.
29. Порядок регистрации несовершеннолетних граждан.
30. Причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой.
31. Особенности регистрации VIP-гостей.
32. «Секретные гости» и правила работы с ними.
33. Юридические аспекты регистрации иностранных гостей. Правила регистрации иностранных гостей.
34. Формы расчетов с проживающими. Порядок оплаты. Процедура выявления вопросов платежеспособности за наличные деньги, по кредитным картам, по безналичному расчету, ваучерами.
35. Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями. Порядок, причины возврата денежных сумм гостям.
36. Требования к форме договора на предоставление гостиничных услуг, необходимые документы потребителя.
37. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.

38. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания.
39. Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания.
40. Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания.
41. Договор между гостиницей и другими организациями на оказание услуг.
42. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании гостей.
43. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях при приеме, регистрации и выписке гостей.
44. Автоматизированные системы управления в гостиницах.
45. Обязанности ночного портье.
46. Передача дел после ночной смены.
47. Транспортное обслуживание гостей.
48. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.
49. Требования к составлению папки для гостя. Содержание информации, ее значение.
50. Система обеспечения безопасности в гостиничном комплексе.
51. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.
52. Организация медицинской помощи в гостинице.
53. Продажа гостиничных услуг.
54. Подготовка комплекта документов заказчикам на присвоение «звезд» гостиницам и другим средствам размещения.
55. Реферирование статей периодических изданий («Гостиничное дело», «Отель» и др. отраслевых периодических изданий) на тему: «Организация службы приема и размещения».
56. Сбор, анализ, структурирование сведений для информационных баз данных.

Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

1. Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.
2. Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.
3. Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.
4. Составьте список вопросов для процедуры бронирования.
5. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Определите правила, действующие при бронировании в такой ситуации.
6. Составьте должностные инструкции работников службы приема и размещения.
7. Составьте базу данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице.

8. Составьте документацию по загрузке и состоянию номеров гостиницы.
9. Составьте график работы сотрудников службы приема и размещения.
10. Составьте схему плана оборудования холла гостиницы.
11. Изучите и законспектируйте Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
12. Оформите договор о временной регистрации граждан.
13. Заполните разрешение на поселение.
14. Заполните документацию по возврату денежных сумм гостям.
15. Заполните анкету для иностранных граждан.
16. Составьте карту гостя.
17. Составьте проект договоров гостиничного предприятия с турагентом.
18. Оформите бланков счета за проживание и дополнительные услуги.
19. Составьте текстовую таблицу по отчетной документации службы приема и размещения.
20. Изучите и законспектируйте особенности АСУ в отелях разного типа.
21. Составить схему взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
22. Напишите эссе на тему «Насколько важную роль играет служба приема и размещения в работе гостиничного предприятия».
23. Разработайте схему-конспект содержания профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей».
24. Составьте глоссарий по темам междисциплинарного курса.
25. Составьте библиографический список по темам междисциплинарного курса.
26. Разработайте анкету для потенциального сотрудника службы приема и размещения.
27. Разработайте карточку гостя, информационную папку гостя.

Тест для самоконтроля

1. На основе какого документа разработаны правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
 - а) Гражданский кодекс Российской Федерации
 - б) ГОСТ Р 51185–98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
 - в) Закон РФ «О защите прав потребителей»
 - г) ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»
2. Может ли быть заключен договор о предоставлении гостиничных услуг при предъявлении потребителем служебного удостоверения?
 - а) Да
 - б) Нет
3. Какой документ, регулирующий гостиничную деятельность, издан под номером 1215?
 - а) Закон РФ «О защите прав потребителей»
 - б) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
 - в) Постановление Правительства РФ "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской федерации
 - г) Приказ Минкультуры России «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
4. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?
 - а) нет;
 - б) да, в случае оказания услуг населению;
 - в) да, при оказании услуг юридическим лицам

5. Стандарт – это:
- Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;
 - Документ, описывающий технологию производственного процесса;
 - Знак, который вручают производителю изделия.
6. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?
- система качества;
 - уровень качества;
 - относительное качество;
 - характеристика;
 - процесс.
7. В течение какого срока гостиница обязана снять с миграционного учета иностранного гражданина
- в течение суток, следующих за днем убытия иностранного гражданина;
 - до 12 часов дня, следующего за днем убытия иностранного гражданина.
8. Можно ли ставить на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, и уже состоящего на миграционном учете в другом месте пребывания?
- да;
 - нет.
9. Порядок действий уполномоченного лица при оплате гостиничных услуг клиентом платежной картой:
- ☐ подписывает документ (при наличии места для личной подписи);
 - ☐ вставляет платежную карту в устройство для считывания информации с платежных карт и получает подтверждение оплаты по платежной карте;
 - ☐ возвращает клиенту платежную карту вместе с документом и документом, подтверждающим совершение операции с использованием платежной карты;
 - ☐ получает от клиента платежную карту;
 - ☐ заполняет бланк документа, за исключением места для личной подписи (при наличии такого реквизита).
10. Что обозначает аббревиатура VIP в гостиничном сервисе
- постоянный гость
 - очень важная персона
 - редкий гость
 - гость, участвующий в программе лояльности отеля
11. Служба приема и размещения в гостинице может называться:
- Housekeeping
 - Front Office
 - Food and Beverage Department
12. Какой персонал не относится к службе приема и размещения
- администратор
 - швейцар
 - ночной аудитор
 - супервайзер
 - консьерж
13. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы
- встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер
 - встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер
 - встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер
 - встреча и приветствие гостя, регистрация, вселение в номер
14. Администратор гостиницы должен приветствовать гостя за стойкой

- а) сидя
 - б) стоя
 - в) сидя или стоя
 - г) в зависимости от статуса гостя
15. Укажите, какой отчет оформляется ежедневно поэтажной службой и передается в службу приема и размещения для сверки данных
- а) отчет о статусе номеров
 - б) отчет о питании групп
 - в) отчет занятых и освободившихся номерах
 - г) отчет об убранных номерах
 - д) отчет о проблемных номерах

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу

1. Место и роль службы приема, размещения и выписки гостей в организационной структуре гостиничного предприятия.
2. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
3. Стандартное оборудование стойки ресепшн.
4. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.
5. Функции администратора службы приема и размещения.
6. Функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. Дополнительные смены сотрудников службы.
7. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
8. Стандарты качества обслуживания.
9. Правила предоставления гостям информации о гостиничных услугах.
10. Предоставление информации о правилах безопасности во время проживания в гостинице.
11. Встреча и прием гостя.
12. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
13. Технология регистрации гостей.
14. Прием, размещение и особенности оформления туристских групп.
15. Правила приема, регистрации и поселения корпоративных гостей.
16. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
17. Правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
18. Порядок продления проживания гостей в отеле.
19. Понятие и виды бронирования.
20. Технология подтверждения бронирования, аннуляции бронирования.
21. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение.
22. Порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы.
23. Правила постановки на миграционный учет в гостинице. Нормативные документы, регулирующие данную процедуру.
24. Содержание ночного аудита.
25. Основные операции ночного аудита. Подготовка отчетов.
26. Этикет телефонных переговоров.
27. Роль улыбки в общении. Устная речь, приемы оживления речи.
28. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.
29. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
30. Гостиничная услуга: понятие, виды.
31. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
32. Система контроля доступа в помещения гостиницы.
33. Организация хранения личных вещей гостя.
34. Особенности работы с постоянными гостями.

35. Особенности обслуживания VIP-гостей.
36. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
37. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому приезду, состоянию номеров, начислениям).
38. Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ.
39. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
40. Порядок заключения договора: понятие, содержание, изменение, расторжение.
41. Подготовка проектов договоров гостиницы с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями.
42. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
43. Виды и формы документации службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
44. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
45. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс-выписка».
46. Функции кассира службы приема и размещения.
47. Виды и порядок оплаты за проживание и дополнительные услуги. Правила оформления счетов.
48. Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах.
49. Роль и место информационных технологий в деятельности службы приема и размещения гостей отелей разного типа.
50. Общая характеристика автоматизированных систем управления отелем, программное обеспечение.
51. Порядок возврата денежных сумм гостю.
52. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
53. Организация работы службы консьержей и батлеров.
54. Медицинские требования к персоналу.
55. Содержание и характеристика инструктажей по охране труда.
56. Миграционная карта, правила ее использования, процедура миграционного учета иностранных граждан (лиц без гражданства).

Рекомендуемая литература

1. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - М. : Академия. - 2011. - 288 с. : табл.
2. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия. - 2014. - 88,1 МБ, 304 с. : ил. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
3. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия. - 2015. - 320 с. : ил.
4. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ - ИНФРА-М. - 2013. - 351 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=400614>.

Периодические издания:

1. Гостиничное дело
2. Отель
3. Современный отель

Подготовка материалов к практическим занятиям осуществляют с помощью ресурсов Интернет:

1. [ProHotel](http://www.prohotel.ru) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.prohotel.ru>. - Загл. с экрана.
2. Отель [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hotelmagazine.ru>. - Загл. с экрана.
3. Современный отель [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hotelstop.ru/abouthot.htm>. - Загл. с экрана.
4. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://panor.ru/journals/gosdel>. - Загл. с экрана.
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
6. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.tourbus.ru. - Загл. с экрана.
7. Электронная библиотека Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>. - Загл. с экрана.

6. Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарного курса

Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Лекция-дискуссия		
Обсуждение проблемной ситуации	Тема 3. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	Тема 4. Правила приема, регистрации и поселения иностранных гостей. Тема 6. Договорные отношения между гостиницей и гостем.
Деловая (ролевая игра)		Тема 3. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Тема 7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
Разбор конкретных ситуаций		Тема 2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Тема 5. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Тема 8. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в

		ночное время. Тема 9. Управление качеством услуг, предоставляемых службой приема и размещения.
Слайд-лекции	Тема 1. Организация службы приема, размещения и выписки гостей. Тема 3. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Тема 7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой междисциплинарного курса, выяснить, какие результаты освоения междисциплинарного курса заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения междисциплинарного курса студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой междисциплинарного курса и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по междисциплинарному курсу. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой междисциплинарного курса. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной междисциплинарного курса учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения междисциплинарного курса является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, лабораторные работы (при наличии в учебном плане), консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену (зачету)).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения междисциплинарного курса проводится промежуточная аттестация (экзамен, (зачет)).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарного курса на практических (семинарских) занятиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу междисциплинарного курса;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте междисциплинарного курса;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

Тема 1. «Организация службы приема, размещения и выписки гостей»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Служба приема, размещения и выписки гостей в структуре гостиницы.
2. Организация рабочего места администратора.
3. Стандарты службы приема, размещения и выписки гостей.
4. Оборудование службы приема, размещения и выписки гостей.
5. Документация службы приема, размещения и выписки гостей.
6. Технологический процесс регистрации гостя.
7. Обязательная информация, предоставляемая гостю при приеме и размещении.
8. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
9. Информирование гостя по запросу.
10. Организация хранения личных вещей гостя.
11. Использование электронных замковых систем.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Составьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы. В работе необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене.
2. Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения.
3. Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны администратору службы приема и размещения.
4. Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудников службы приема и размещения.
5. Упражнение «Почему существуют стандарты обслуживания?». Группа делится на несколько подгрупп, каждая из которых составляет свой список ответов на поставленный вопрос. Затем происходит совместное обсуждение вопроса.
6. Упражнение «Как стандарты влияют на органы чувств?». Группа делится на несколько подгрупп, каждая из которых получает карточку с названием одного органа чувств (зрение, осязание, слух, обоняние, вкус) и составляет свой список ответов на поставленный вопрос. Затем происходит совместное обсуждение вопроса. Студентам необходимо привести примеры воздействия на органы чувств гостя.

Индивидуальные (групповые) задания

1. Заполнение анкеты гостя.
2. Разработка анкеты для потенциального сотрудника службы приема и размещения.
3. Разработка карточки гостя, информационной папки гостя.
5. Заселение гостя в номер.
6. Заполнение заявки на бронирование.
7. Основные правила ведения телефонных переговоров. Отработка навыка принятия телефонной заявки на бронирование.
8. Составление правил обращения с магнитными ключами.

Тема 2. «Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Анализ нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность службы приема, размещения и выписки гостей.

2. Квалификационные характеристики должности менеджер службы приема и размещения.
3. Квалификационные характеристики должности консьерж.
4. Квалификационные характеристики должности портье.
5. Критерии балльной оценки персонала гостиниц и иных средств размещения при проведении классификации гостиницы.
6. Критерии оценки обслуживающего персонала по ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
7. Основные и дополнительные требования к обслуживающему персоналу средств размещения по ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
8. Охрана труда и проверка знаний по охране труда работников службы приема и размещения.
9. Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность сотрудников службы приема и размещения.
10. Стандарты службы приема, размещения и выписки гостей, их разработка и внедрение.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Заполнение документов службы приема, размещения и выписки гостей.
2. Работа с информационными базами данных службы приема, размещения и выписки гостей.
3. Задача. Вы – администратор службы приема, размещения и выписки гостей. Пожилой гость случайно подвернул ногу, упал и, видимо, сильно ударился. Каковы Ваши действия?
4. Задача. Вы – администратор службы приема, размещения и выписки гостей. Постоянный гость, которого Вы хорошо знаете, жалуется на головную боль и просит у вас таблетку. Каковы Ваши действия?

Индивидуальные (групповые) задания

1. Составьте список нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность службы приема и размещения. Ознакомьтесь с основными положениями данных документов. (Для поиска документов необходимо использовать справочно-правовые системы «Консультант Плюс» или «Гарант»). Необходимо указывать наименование нормативно-правового акта и дату его вступления в силу.

Тема 3. «Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Прием и регистрация индивидуальных клиентов.
2. Порядок регистрации и поселения VIP-гостей.
3. Прием, регистрация и поселение туристских групп.
4. Прием, регистрация и поселение корпоративных гостей.
5. Технология работы с гостями, имеющими ограниченные физические возможности.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Произведите заселение гостя в соответствии с его запросами. Гость может играть одну из ролей: недовольный проживанием, подозревающий, весельчак, задумчивый, гость-хам.
2. В отель прибыл гость, у которого не был забронирован номер. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Определите последовательность действий администратора.
3. Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Определите последовательность действий администратора.
4. Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Определите последовательность действий администратора.

5. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Каковы действия туристов в данной ситуации?

Индивидуальные (групповые) задания

1. На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание:

А) Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

Б). Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животными, по следующим критериям: место расположения, уровень сервиса, перечень услуг, ценовая политика.

2. Произошла конфликтная ситуация с клиентом. Администратор отеля или менеджер турфирмы пытается ее урегулировать. Клиент раздражен.

Задание:

А). Предложите технику или способ, или метод (который предлагаю психологи) конструктивного урегулирования конфликтной ситуации в целом, не в зависимости от причин.

Б). Назовите один прием или технику урегулирования конфликта. Ответ обоснуйте.

В). Дайте определение понятию конфликт и управление конфликтом.

3. Разработайте Программу «Постоянный гость».

Тема 4. «Правила приема, регистрации и поселения иностранных гостей»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Правила регистрации и миграционный учет иностранных граждан.

2. Особенности обслуживания иностранных граждан.

3. Алгоритм регистрации гостя по прибытии. Продление регистрации.

4. Правила регистрации лиц без гражданства, документооборот. Работа службы с территориальным подразделением УФМС РФ и сотрудниками ОВД.

5. Форма книги учета иностранных граждан в гостинице, порядок заполнения и отчет администратора.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Гражданин США, прибыл в РФ и планирует заселение в гостиницу «Москва» на 10 дней. При заселении он предоставил заграничный паспорт, визу, миграционную карту. Администратор гостиницы обнаружил, что момент заселения гражданина в гостиницу и дата его въезда в РФ, превышает более 4 дней. Каковы будут действия администратора?

2. Г-жа Меринда Смит, очень любит путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в г. Волгоград остановилась в гостинице «Hampton by Hilton» на 2 суток. Затем она поехала в другой город и снова выбрала гостиницу международной цепи «Hilton».

Задание:

А) Объясните, почему г-жа Меринда Смит воспользовалась услугами гостиницы принадлежащей к международной гостиничной цепи (укажите, каковы были основные мотивы ее выбора в пользу данного средства размещения)?

Б). Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

3. Оформите бланк свидетельства о регистрации по месту пребывания.

4. Заполните анкету для иностранного гражданина.

5. Заполните миграционную карту.

6. Заполните журнал регистрации иностранных граждан и бланк «Уведомление о прибытии иностранного гражданина в место прибытия».

7. Задача. Вы – администратор службы приема, размещения и выписки гостей. Иностраный гость, проживающий в гостинице, заболел. Каковы Ваши действия?

Тема 5. «Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Характеристика услуг, предоставляемых гостиницей. Основные и дополнительные услуги.
2. Служба предоставления дополнительных услуг.
3. Правила проживания в гостинице.
4. Информационная папка для гостя.
5. Анализ конкурентоспособности, комплекс потребительских и стоимостных (ценовых) характеристик услуг гостиничного комплекса.
6. Организация и технология предоставления дополнительных гостиничных услуг. Room Service.
7. Мини-бары в гостиничном предприятии: ассортимент продукции, правила заполнения мини-бара, порядок расчета за использованную продукцию.
8. Методы продвижения дополнительных гостиничных услуг.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Проанализируйте деятельность любой гостиницы города. Составьте предложения по улучшению деятельности рассмотренной гостиницы.
2. Составьте буклет для гостиницы.
3. Составьте папку гостя для гостиниц различной категории.
4. Составьте памятку о соблюдении правил безопасности в номере.
5. Упражнение «Из чего складывается впечатление гостя об отеле?». Группа делится на несколько подгрупп, каждая из которых составляет свой список ответов на поставленный вопрос. Затем происходит совместное обсуждение вопроса.

Индивидуальные (групповые) задания

1. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату:

- вызов «скорой помощи»;
- мелкий ремонт одежды;
- пользование медицинской аптечкой;
- копирование документов;
- побудка к определенному времени;
- стирка и глажение.

Назовите нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

2. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Опишите последовательность оказания данной услуги в гостиницах?

3. В гостинице предоставляются услуги Room Service. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс выполнения заказа и меню континентального завтрака.

4. Объясните понятие «Превосходный сервис».

Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей длительности:

- а) услуга;
- б) сфера услуг;
- в) гостиничный продукт;
- г) гостиничная услуга.

2. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг (несколько вариантов):

- а) обеспечение гаражом;
 - б) доставка в номер корреспонденции при ее получении;
 - в) пользование медицинской аптечкой;
 - г) предоставление музыкальных инструментов.
3. Представление закусок и напитков в номер, медицинские и косметические процедуры, установка дополнительного оборудования в номере, организация спортивно-оздоровительных услуг, создание условий для проведения конференций и т.п.:
- а) повышают уровень комфорта;
 - б) облегчают пребывания туристов в гостинице;
 - в) удовлетворяют особые требования гостей;
 - г) обогащают знания туристов о районе, стране.
4. Предприятие питания, на котором готовится и реализуется продукция в основном собственного производства:
- а) ресторан;
 - б) кафе;
 - в) столовая;
 - г) буфет.
5. Гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного завтрака, который называется еще английским завтраком:
- а) континентальный;
 - б) европейский;
 - в) американский;
 - г) бермудский.
6. Полный пансион, предполагающий бесплатные напитки местного производства не только во время еды, но и в небольшом количестве на протяжении всего дня:
- а) all inclusive ;
 - б) half board;
 - в) mini all inclusive;
 - г) full board.
7. Предприятия общественного питания при гостиницах начинают работу:
- а) не позднее 7 ч утра и заканчивают не позднее 24 ч.;
 - б) не позднее 8 ч утра и заканчивают не позднее 23 ч.;
 - в) круглосуточно;
 - г) не позднее 8 ч утра и заканчивают не позднее 24 ч.;
8. Какой план питания чаще используется в гостиницах, рассчитанных в основном на транзитных пассажиров и деловых людей:
- а) бермудский;
 - б) модифицированный американский;
 - в) европейский;
 - г) континентальный.
9. Перечислите 3 необычные гостиничные услуги: _____

Тема 6. «Договорные отношения между гостиницей и гостем»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
2. Оформление договорной документации между гостиницей и турфирмой.
3. Оформление договорной документации между гостиницей и гостем.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Определите условия, необходимые для принятия данного запроса.
2. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

3. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.
4. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Определите последовательность действий гостя в данной ситуации.
5. Определите последовательность отказа гостю в оказании услуги. По каким причинам возможен отказ гостю?

Тема 7. «Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
2. Виды расчетов с гостями.
3. Порядок возврата денежных сумм гостям.
4. Подготовка отчетов и организация выезда гостя.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:
 - а) Номер люкс стоимостью 4500 руб. Заезд: 09.09. в 23:00, выезд: 21.09. в 18:00.
 - б) Одноместный номер стоимостью 1600 руб. Заезд: 23.10. в 09:00, выезд: 27.10. в 15:00.
 - в) Апартаменты стоимостью 5000 руб. Заезд: 02.12. в 01:00, выезд: 07.12. в 19:00.
 - г) Одноместный номер стоимостью 2000 руб. Заезд: 15.03 в 19:00, выезд 19.03 в 06:00.

Индивидуальные (групповые) задания

1. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Опишите правила, действующие при бронировании.
2. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час – 12:00 часов, стоимость номера 1200 руб./сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15:00 18.10.
3. Группа туристов заехала в гостиницу в 20:00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19:00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1700 руб./сут.
4. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.
5. Создайте портфолио по теме «Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы».
8. Разработайте и оформите анкету гостя: «Предложения и замечания по работе гостиницы».

Тема 8. «Основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Понятие и функции ночного аудита. Ручная система аудита. Полуавтоматический отчет. Компьютерный отчет. Ежедневный отчет.
2. Автоматизированная система аудита (system update).
3. Технология работы ночных аудиторов.
5. Показатели эффективности работы службы приема и размещения.
6. Организация работы службы консьержей и батлеров.
7. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Подготовка ежедневного отчета.

2. Технология ведения записей о незавершенной работе, проблемах, срочных и важных сообщениях.
3. Технология передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования, материалов).

Индивидуальные (групповые) задания

1. Составьте должностные обязанности ночного аудитора.
2. Опишите обязанности и составьте график работы сотрудников вечерней смены.
3. Опишите обязанности и составьте график работы сотрудников ночной смены.
4. Составьте график работы сотрудников службы приема и размещения.
5. Перечислите необходимые документы при передаче смены.

Тема 9. «Управление качеством услуг, предоставляемых службой приема и размещения»

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Понятие качества обслуживания. Возможные подходы к понятию качества и уровня обслуживания. Факторы качественного обслуживания.
2. Модель анализа и оценки качества обслуживания с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента.
3. Система управления качеством в гостинице.
4. Значение клиента в системе качества: управление через качество (TQM). Общие методы оценки качества в гостинице.
5. Управление персоналом – один из основных элементов системы управления качеством.
6. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Вы руководитель гостиницы, в которой в настоящее время имеет место конфликтная ситуация между руководителями подразделений. Какие действия Вы предпримите в целях разрешения конфликта? Назовите этапы разрешения конфликта.
2. В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как администратора (менеджера) гостиницы?
3. К Вам, как руководителю службы приема, размещения и выписки гостей, поступила жалоба на низкое качество обслуживания клиента. Ваши действия как руководителя.
4. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.
5. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.
6. Составьте анкету для определения удовлетворенности гостей качеством оказываемых услуг службой приема и размещения.

Индивидуальные (групповые) задания

1. Приведите пример стандарта качества службы приема и размещения.
2. Назовите основные причины неудач при внедрении системы качества в отеле.
3. Перечислите правила гостеприимства.
4. Назовите абсолютные стандарты качества.
5. Самостоятельно разработайте стандарты качества обслуживания.

Рекомендуемая литература

1. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - М. : Академия. - 2011. - 288 с. : табл.
2. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. -

Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия. - 2014. - 88,1 МБ, 304 с. : ил. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

3. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия. - 2015. - 320 с. : ил.

4. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ - ИНФРА-М. - 2013. - 351 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=400614>.

Периодические издания:

5. Гостиничное дело

6. Отель

7. Современный отель

Подготовка материалов к практическим занятиям осуществляют с помощью ресурсов Интернет:

8. ProHotel [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.prohotel.ru>. - Загл. с экрана.

9. Отель [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hotelmagazine.ru>. - Загл. с экрана.

10. Современный отель [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hotelstop.ru/abouthot.htm>. - Загл. с экрана.

11. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://panor.ru/journals/gosdel>. - Загл. с экрана.

12. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.

13. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.tourbus.ru. - Загл. с экрана.

14. Электронная библиотека Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>. - Загл. с экрана.

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ (письменных работ)

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Выполнение курсового проекта (работы) учебным планом не предусмотрено.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по междисциплинарному курсу

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения междисциплинарного курса, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля	Вид контроля (<i>устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.</i>)	Количество Элементов
ОК-1-9, ПК	<i>текущий</i>	<i>устный опрос, письменный ответ,</i>	<i>1-60</i>

2.1., ПК 2.2., ПК 2.5.		<i>тест</i>	
ОК-1-9, ПК 2.3., ПК 2.4.	<i>текущий</i>	<i>устный опрос, письменный ответ, тест</i>	<i>61-80</i>
ОК-1-9, ПК 2.6.	<i>текущий</i>	<i>устный опрос, письменный ответ, тест</i>	<i>81-100</i>
	<i>промежуточный</i>	<i>устный опрос, письменный ответ, тест</i>	<i>1-100</i>

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения междисциплинарного курса

Результаты освоения междисциплинарного курса	Оценочные средства
Знает: ОК-1-9, ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., , ПК 2.6. нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.	Вопросы для устного опроса: 1. Какое место занимает служба приема и размещения в структуре гостиницы? 2. Перечислите требования к расположению стойки службы приема и размещения. 3. Перечислите требования к оформлению стойки приема и размещения. 4. Какие параметры влияют на организацию работы службы приема и размещения? 5. В чем особенность составления графика работы персонала службы приема и размещения? 6. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством? 7. В каком документе содержатся квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма, осуществляющих экскурсионную, турагентскую, туроператорскую и гостиничную деятельность? 8. В каком документе должны быть зафиксированы правила поведения персонала, процедуры и технология обслуживания гостей? 9. К какой группе обслуживающего персонала относятся консьерж, швейцар (привратник, дормен), носильщик (подносчик багажа, беллбой, беллмен) и т. п.? 10. Дайте определение понятию «стандарт обслуживания». 11. Для чего существуют стандарты обслуживания? 12. Чем отличаются стандарты обслуживания гостей при приеме, размещении и выписке в отелях разного типа? 13. Перечислите требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене сотрудников службы приема и размещения. 14. Перечислите способы демонстрации номера. Задания для письменной работы: 1. Опишите функции и состав персонала службы приема и размещения. 2. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения. 3. Перечислите основные правила гостеприимства. 4. Составьте таблицу «Нормативные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения». 5. Опишите обязанности администратора службы приема и размещения. 6. Перечислите утвержденные отраслевые профессиональные стандарты. 7. Назовите обобщенные трудовые функции профессионального стандарта «Работник по приему и размещению». 8. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 9. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в

	гостинице. 10. Определите порядок оформления счета за проживание и дополнительные услуги. 11. Раскройте функции ночного аудита, роль ночной смены в функционировании службы. 12. Определите порядок составления договора на оказание гостиничных услуг. 13. Организация медицинской помощи в гостиницах. Тест: 1. Когда были утверждены действующие Правила предоставления гостиничных услуг? а) апреля 1997 г б) июля 2014 г в) октября 2015 г 2. Все средства размещения обязаны обеспечить круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы: а) да б) нет 3. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается: а) почасовая б) в размере, не превышающем плату за половину суток в) в размере, устанавливаемом исполнителем 4. Профессиональный стандарт – это а) характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности б) организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника организации при осуществлении им деятельности в определенной должности. в) соглашение между работодателем и работником 5. Ваучер – это: а) документ, подтверждающий наличие депозита на счету клиента б) платежный документ, подтверждающий оплату гостиничных услуг в) ценные бумаги г) перечень оплаченных дополнительных услуг 6. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера? а) безопасность б) консьерж в) обмен валюты г) уборка номера 7. Установленные гостиницей требования, предъявляемые к услугам, называются: а) правила обслуживания б) качество обслуживания в) стандарт обслуживания г) культура обслуживания Какой персонал не относится к службе приема и размещения? а) администратор б) швейцар в) ночной аудитор г) супервайзер д) консьерж Какие требования предъявляются к персоналу службы приема и размещения гостиницы: а) знание компьютера и специализированных программ; б) медицинские требования; в) к поведению и внешнему виду; г) знание технологий обслуживания? а) а), в), г) б) в), г) в) а), б), в) г) а), б), в), г) По правилам, расчет оплаты за проживание начинается: а) с 0 часов
--	--

	б) с 12 часов в) с 14 часов г) с 18 часов В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту? а) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости) б) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока в) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет) г) все варианты верны К VIP-клиентам относятся: а) знакомые управляющего гостиницей б) политики, звёзды шоу-бизнеса, известные люди в) гости, останавливающиеся в гостинице более 3 раз г) родственники сотрудников гостиницы д) все ответы верны Функции службы приема и размещения: а) только встреча и регистрация гостей б) встреча, регистрация и размещение гостей в) организация продаж услуг в гостинице г) организация питания Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице? а) число гостиничных номеров б) число персонала гостиницы в) категория гостиницы г) все варианты верны Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа: а) служба бронирования б) служба приема и размещения в) поэтажная служба г) служба обслуживания Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита? а) проверка платежеспособности гостя б) предотвращение утечек информации в) проверка условий охраны труда г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день Развитие конфликтных ситуаций в гостинице зависит от (выберите несколько вариантов): а) поведения сотрудников в ходе решения конфликта б) социального статуса клиента в) количества номеров в гостинице г) органов, занимающихся рассмотрением жалоб клиентов д) требований гостей к отелю Уведомление УФМС о миграционном учете иностранного гостя в гостинице выполняется в следующей последовательности: а) проверка документа, удостоверяющего личность (паспорт) – заполнение анкеты (форма № 5) в двух экземплярах – отправка анкеты (2-й экз) в УФМС б) проверка документов (паспорт, виза, миграционная карта) – заполнение уведомления – отправка уведомления в УФМС – получение и передача иностранному гостю отрывного талона уведомления в) проверка документов (паспорт, виза, миграционная карта) – заполнение уведомления – отправка уведомления в УФМС Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, необходимо получить: а) лицензию на международную туристскую деятельность б) свидетельство о прохождении классификации в) сертификат качества г) все варианты верны Регистрация иностранных граждан, прибывших в РФ и проживающих в гостиницах, осуществляется: а) в гостиницах б) в территориальных органах УФМС Нужно ли ставить иностранного гражданина на миграционный учет, если
--	---

	он заехал в гостиницу на несколько часов? а) да б) нет Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет? а) паспорт, визу, миграционную карту б) паспорт, миграционную карту в) паспорт, уведомление о прибытии, миграционную карту г) паспорт
Умеет: ОК-1-9, ПК 2.1., ПК2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., , ПК 2.6. организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье.	Вопросы для устного опроса: 1. Какое оборудование необходимо для организации рабочего места службы приема и размещения? 2. На какие секции может быть разделена стойка службы приема и размещения? 3. Каким образом должна быть расположена стойка ресепшн? 4. При какой численности работников в организации должна создаваться служба охраны труда или вводиться должность специалиста по охране труда? 5. Перечислите правила общения с клиентом по телефону. 6. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются? Приведите примеры. 7. Перечислите особенности ведения переговоров с представителями турфирм. 8. За что несет ответственность кассир службы приема и размещения? 9. Что представляют собой кассовые отчеты по наличному и безналичному расчетам? 10. Какая документация заполняется при осуществлении возврата денежных средств гостю? 11. Какую роль играет Интернет для отелей и туристов? 12. Каково значение базы данных гостей для гостиницы? 13. Перечислите правила работы с информационной базой данных гостиницы. 14. Какая документация должна быть заполнена при регистрации гостя? 15. Какие особенности существуют при оплате по безналичному расчету? Задания для письменной работы: 1. Опишите оборудование службы приема и размещения. 2. Средства и способы создания комфортного микроклимата в холле. 3. Опишите порядок регистрации гражданина Российской Федерации. 4. Опишите порядок регистрации иностранного гражданина. 5. Обслуживание гостей во время проживания. 6. Составление текстовой таблицы «Классификация гостиничных номеров и их характеристика». 7. Роль сертификации и стандартизации в современном обществе. 8. Система обеспечения безопасности в гостиничном комплексе. 9. Что представляет собой гостиничная услуга? Выделите основные и специфические черты гостиничных услуг. 10. Техническое регулирование и его значение в управлении качеством услуг в сфере гостиничного бизнеса. 11. Требования к форме договора на предоставление гостиничных услуг. 12. Составьте памятку о соблюдении правил безопасности в номере. 13. Содержание и оформление договора с турфирмой. 14. Требования к составлению информационной папки гостя. 15. Составьте проект договора с туроператором. 16. Опишите процесс оформления выезда гостя. 17. Порядок хранения и выдачи ключей от номеров. 18. Организация учета занятых и свободных мест. 19. Технология предоставления дополнительных платных услуг проживающим. 20. Составьте акт о порче имущества. 21. Опишите процесс выезда гостя. 22. Менеджмент качества услуг в индустрии гостеприимства. Тест:

	К основным услугам, предлагаемым гостиницей, относятся: а) транспортное обслуживание б) прием и размещение гостей в) обеспечение безопасности г) оказание дополнительных услуг Укажите, какая информация должна быть указана в договоре на гостиничное обслуживание между гостем и гостиницей: а) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию б) срок и порядок проживания в гостинице в) виды услуг и их стоимость г) все варианты верны Может ли гостиница включать в счет клиента плату за услугу бронирования, если гость приехал в назначенное время? а) да б) нет При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается: а) почасовая б) в размере, не превышающем плату за половину суток в) в размере, устанавливаемом исполнителем Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым? а) обмен валюты б) такси в) визовая поддержка г) трансфер Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС: а) в течение 12 часов после регистрации б) в течение 24 часов после регистрации в) в течение 36 часов после регистрации г) в течение 48 часов после регистрации Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа: а) энкодер б) декодер в) детектор г) генератор Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги а) бесплатное проживание в гостинице б) бесплатное питание в ресторане гостиницы в) безвозмездное устранение недостатков г) продления срока проживания в гостинице В каких случаях используется система «Экспресс-оплата гостиничного счета»? а) при оплате ваучеров б) оплата наличными в) при оплате депозитом г) при оплате кредитными картами За какое время до приезда VIP-гостя рекомендуется ставить цветы, фрукты в номер? а) за 1 час б) за 45 минут в) за 30 минут г) за 15 минут Контроль качества услуги (обслуживания) – это: а) совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями б) гибкий метод принятия решений, использующийся в разработке услуг в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя г) совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания
--	--

	К функциям портье относится: а) оформление разрешения на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность б) проведение инструктажа персонала службы приема и размещения в) мотивация персонала службы приема и размещения г) все варианты верны К функциям швейцара относится: а) работа с почтой и сообщениями б) встреча и приветствие клиентов гостиницы в) расчет клиентов при выезде г) уборка входной зоны Если невозможно незамедлительно решить проблему, претензия гостя должна быть письменно зафиксирована в количестве: а) 1 экземпляра б) 2 экземпляров в) 3 экземпляров г) 4 экземпляров Для постановки на миграционный учёт иностранного гостя необходимо заполнить: а) бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина б) анкету гостя в) миграционную карту г) всё перечисленное Укажите рекомендуемое время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек: а) 10 минут б) 15 минут в) 28 минут г) 30 минут Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек: а) 30 минут б) 40 минут в) 60 минут г) 90 минут
Имеет практический опыт: ОК-1-9, ПК 2.1., ПК2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., , ПК 2.6. приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Вопросы для устного опроса: 1. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету? 2. Сформулируйте понятие качества. 3. Перечислите особенности предоставления услуг в гостинице. 4. Как службы приема и размещения влияет на показатели деятельности гостиницы? 5. По каким причинам может осуществляться возврата денежных сумм гостям? 6. Каковы нормы времени на оформление туристских групп? 7. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания? 8. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры? 9. Из чего складывается впечатление гостя о гостинице? 10. В каких ситуациях гостю может быть отказано в оказании услуги? 11. Охарактеризуйте процесс заселения гостя в номер. 12. Перечислите правила оформления договора о временной регистрации граждан. 13. Каким образом производится контроль за работой кассира? 14. Выполнение каких правил поможет правильно и уверенно вести переговоры по телефону и создавать положительное впечатление о гостинице? Задания для письменной работы: 1. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле. 2. Составить алгоритм действия службы приема и размещения по работе с VIP-клиентом. 3. Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудников службы приема и размещения.

4. Заполните заявку на бронирование.
5. Определите порядок и подготовки номеров к заселению.
6. Вы – администратор службы приема, размещения и выписки гостей. Постоянный гость, которого Вы хорошо знаете, жалуется на головную боль и просит у вас таблетку. Каковы Ваши действия?
7. В отель прибыл гость, у которого не был забронирован номер. Гость хотел бы остановиться на сутки. Определите последовательность действий администратора.
8. Определите последовательность действий администратора при осуществлении продления проживания.
9. Определите последовательность действий администратора при приеме гостя, имеющего ограниченные физические возможности.
10. Заполните анкету для иностранного гражданина.
11. Вы – администратор службы приема, размещения и выписки гостей. Иностранец, проживающий в гостинице, заболел. Каковы Ваши действия?
12. Определите последовательность действий администратора при оформлении счета за проживание и дополнительные услуги.
13. Опишите обязанности и составьте график работы сотрудников ночной смены.
14. Опишите процесс оплаты услуг по ваучеру.
23. Составьте проект договора с транспортной компанией.

Тест:

К функциям администратора не относится:

- а) забота о клиентах
- б) регистрация и размещение клиентов
- в) уборка номеров
- г) проверка документов

Укажите количество заполняемых экземпляров «Анкеты гостя» (регистрационная карта):

- а) 1
- б) 2
- в) 3
- г) 4

Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- а) общегражданский паспорт
- б) пенсионное удостоверение
- в) свидетельство о рождении (до 14 лет)
- г) водительские права

Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- а) фамилия гостя, национальность
- б) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки
- в) фамилия гостя, номер комнаты
- г) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания

Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги:

- а) 24 часа
- б) 12 часов
- в) 6 часов
- г) 1 час

Укажите виды контроля качества гостиничных услуг:

- а) внешний и внутренний
- б) стратегический и оперативный
- в) предварительный и текущий
- г) общий и специальный

Кем осуществляется внутренний контроль качества гостиничных услуг?

- а) потребителями гостиничных услуг
- б) администрацией гостиницы
- в) негосударственными профильными организациями, союзами, ассоциациями, корпорациями
- г) государственными организациями
- д) все ответы верны

Сколько раз менеджер по бронированию должен обратиться к звонящему по имени?

- а) это не обязательно

	б) не менее 1 раза в) не менее 2 раз г) не менее 3 раз Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу: а) молчать б) не противоречить гостю в) требовать указать причину жалобы г) убедить гостя в его неправоте Если в гостинице возник конфликт с гостем, администратор должен сообщить об этом: а) управляющему гостиницей б) руководителю службы приёма и размещения в) никому, администратор должен сам решить проблему Где необходимо регистрировать претензию гостя? а) в журнале входящей документации б) в отчёте о смене в) в карточке гостя Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания: а) не взимается б) 5% в) 10% г) 20% При регистрации каких клиентов рекомендуется заранее подготовить ключи от номера? а) VIP-клиентов и постоянных клиентов б) туристических групп и постоянных клиентов в) VIP-клиентов и туристических групп г) всех клиентов В течение какого срока гостиница обязана снять с миграционного учета иностранного гражданина? а) в течение суток, следующих за днем убытия иностранного гражданина б) до 12 часов дня, следующего за днем убытия иностранного гражданина в) в течении г) 12 часов после отъезда гостя
--	---

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа междисциплинарного курса содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения междисциплинарного курса в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям междисциплинарного курса и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по междисциплинарному курсу.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения междисциплинарного курса путем ознакомления их с технологической картой междисциплинарного курса, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по междисциплинарному курсу.

В результате оценивания компетенций по междисциплинарному курсу студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по междисциплинарному курсу.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения междисциплинарного курса характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, 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 компетенции.

Компетенция считается сформированной, 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 компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения междисциплинарного курса, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по междисциплинарному курсу.

Шкала оценки результатов освоения междисциплинарного курса, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса

Нормативно-правовая литература:

1. 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/>.

2. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения [Электронный ресурс]. - Введ. 2010-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53423-2009>.

3. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.

4. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс]. - Введ. 2010-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-50644-2009>.

5. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2012-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200093465>.

6. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха [Электронный ресурс]. - Введ. 2012-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
7. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
8. ГОСТ Р 50681-2009. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Электронный ресурс]. - Введ. 2011-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
9. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
10. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
11. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
12. ГОСТ 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
13. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
14. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-09-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
15. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха [Электронный ресурс]. - Введ. 2012-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
16. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания [Электронный ресурс]. - Введ. 2014-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.

Списки основной литературы

17. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2014. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
18. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2014. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
19. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Иванилова. - М. : Дашков и К, 2014. – 216 с.
20. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов сред. учеб. заведений по специальности 101101 "Гостинич. сервис" / Е. И. Мазилкина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=519133#>.

21. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - М. : КноРус, 2016. – 192 с.
22. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. – 320 с.
23. 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.

Списки дополнительной литературы

24. 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#>.
25. 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>.
26. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения междисциплинарного курса

Интернет-ресурсы

1. ГАО Москва [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gaomoskva.ru. - Загл. с экрана.
2. Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.prohotel.ru. - Загл. с экрана.
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
4. Турбизнес [Электронный ресурс] : турист. бизнес для профессионалов. - Режим доступа: www.tourbus.ru. - Загл. с экрана.
5. Туризм и гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.oturbiznese.ru. - Загл. с экрана.
6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по междисциплинарному курсу, включая перечень

программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении междисциплинарного курса
1	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений для настольных компьютеров.	Создание, просмотр и редактирование <u>текстовых документов</u> , обработка статистической информации, подготовка и демонстрация презентаций.
2	Консультант+	компьютерная справочная правовая система	поиск и работа с правовой информацией

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по междисциплинарному курсу

Реализация программы междисциплинарного курса в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности требует наличие учебного кабинета, укомплектованного специализированной мебелью, техническими средствами обучения

11. Примерная технологическая карта междисциплинарного курса «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»

Институт (факультет) ФСПО
кафедра «Туризм и гостиничное дело»
специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

[illegible]

