

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.09.2022 09:11:08
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по междисциплинарному курсу «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Тольятти, 2018

Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» 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 _____ *Шемендук* Н.М. Шемендук
28.06.2018 г.

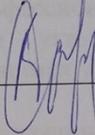
Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г. №474.

Составил к.э.н., доцент Грашин С.А.

Согласовано

Директор научной библиотеки  В.Н.Ерёмина

Согласовано

Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

утверждена на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»
Протокол № 9 от «2» мая 2018 г.

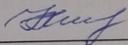
Заведующий кафедрой (разработчика)


(подпись)

к.филос.н., доцент Алексеева Н.Д.
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

«10» января 2018 г.

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. Цели освоения междисциплинарного курса

Целью освоения междисциплинарного курса являются:

- сформировать у обучающихся целостное представление и дать необходимые знания и практические навыки об организации обслуживания в гостиницах, туристических комплексах, и других средствах размещения, организация процесса предоставления гостиничных услуг, обслуживания 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:

- формирование представления об организации обслуживания гостей в процессе проживания;
- получение навыков организации и контроля работы служб по предоставлению дополнительных услуг, хозяйственной службы, предприятий питания, расположенных в гостинице;
- создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;
- научить пользоваться гостиничным оборудованием;
- научить вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- сформировать навыки обработки и составления служебной документации;

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, определять методы и способы Выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно Общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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
<p>Знает (ОК1-9, ПК3.1-3.4):</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; – виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; – особенности обслуживания room-service; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; 	<p>лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа</p>	<p>собеседование, коллоквиум</p>

<ul style="list-style-type: none"> – правила организации хранения ценностей проживающих; – правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей 		
<p>Умеет (ОК1-9, ПК3.1-3.4):</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – комплектовать сервировочную тележку room- service, производить сервировку столов; – осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; 	<p>лекции, практические (семинарские) занятия, проблемные лекции, семинар-круглый стол,</p>	<p>собеседование, коллоквиум, защита творческих проектов</p>
<p>Имеет практический опыт (ПК3.1-3.4):</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. 	<p>практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, лекция с разбором конкретных ситуаций, семинар-дискуссия, выполнение творческих заданий (разработка сценария досугового мероприятия), решение проблемных задач</p>	<p>коллоквиум, тестирование, защита творческих проектов</p>

1. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс относится к профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Его освоение осуществляется в 4 семестре очного обучения, 6 семестре заочного обучения

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
Предшествующие дисциплины		
1	Иностранный язык	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.3 ПК 2.1.- 2.6 ПК 3.1.-3.4 ПК 4.1.-4.4
2	Экономика организации	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.3 ПК 2.1.-2.4, 2.6 ПК 3.2.-3.3 ПК 4.1
Последующие дисциплины		
1	Организация продаж гостиничного продукта	ОК 1-9 ПК 4.1.-4.4.
2	Производственная практика ПП. 03.00	ОК 1-9 ПК 3.1.-3.4.

* 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	заочная форма обучения
Итого часов	148	148
Зачетных единиц		
Лекции (час)	50	8
Практические (семинарские) занятия (час)	52	8
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	46	131
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	4	6
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

№	Наименование разделов по темам	Трудоемкость			Форма текущего контроля
		Лекции	Практич. занятие	Самост. работа	
1	Тема 1. Характеристика и особенности служб, выполняющих функции по обслуживанию гостей в процессе проживания.	4/-	4/-	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
2	Тема 2. Организация процесса обслуживания на этажах	4/1	4/1	3/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
3	Тема 3. Задачи и деятельность службы обслуживания номеров.	6/1	6/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
4	Тема 4. Требования правил техники безопасности при проведении уборочных работ в помещениях гостиниц.	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
5	Тема 5. Характеристика дополнительных услуг в процессе проживания.	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
6	Тема 6. Организация оказания услуг по стирке и чистке одежды.	4/0	4/0	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.

7	Тема 7. Организация хранения личных вещей проживающих.	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
8	Тема 8. Предоставление услуг питания.	4/1	4/1	3/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
9	Тема 9. Организация и оказание бизнес-услуг, туристичеко - экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания в процессе проживания	4/0	5/0	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
10	Тема 10. Профессиональная этика персонала в процессе обслуживания клиентов гостиничных предприятий.	4/1	5/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
11	Тема 11. Организация отдыха и развлечений, а так же других сопутствующих услуг в процессе проживания.	4/0	4/0	4/15	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
12	Тема 12. Регламент процесса приемки номеров и перевода гостей из одного номера в другой.	4/1	4/1	4/16	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
	Промежуточная аттестация по МДК	50/8	52/8	46/131	Экзамен

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	<u>3 семестр /4 семестр</u>		
1	Занятие 1. Характеристика и особенности служб, выполняющих функции по обслуживания гостей	4/-	Семинар-дискуссия

	в процессе проживания		
2	Занятие 2. Организация процесса обслуживания на этажах	4/1	Семинар-дискуссия
3	Занятие 3. Задачи и деятельность службы обслуживания номеров	6/1	защита творческих проектов
4	Занятие 4. Требования правил техники безопасности при проведении уборочных работ в помещениях гостиниц	4/1	защита творческих проектов
5	Занятие 5. Характеристика дополнительных услуг в процессе проживания	4/1	Защита творческих работ
6	Занятие 6. Организация оказания услуг по стирке и чистке одежды	4/0	защита творческих проектов
7	Занятие 7. Организация хранения личных вещей проживающих	4/1	Семинар-дискуссия
8	Занятие 8. Предоставление услуг питания	4/1	Решение проблемных задач
9	Занятие 9. «Организация и оказание бизнес-услуг, туристичеко-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания в процессе проживания»	5/0	Решение проблемных задач
10	Занятие 10. «Профессиональная этика персонала в процессе обслуживания клиентов гостиничных предприятий	5/1	тестирование
11	Организация отдыха и развлечений, а так же других сопутствующих услуг в процессе проживания	4/0	Решение проблемных задач
12	Регламент процесса приемки номеров и перевода гостей из одного номера в другой	4/1	Решение проблемных задач
	Итого	52/8	

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	Средства и технологии оценки	Объем часов
ОК 1	изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций	конспект	Устный опрос	4/10
ОК 2	изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций	конспект	Устный опрос	3/10
ОК 3	подготовку и обсуждение сообщений и докладов на	доклад	Презентация	4/10

	занятиях;			
ОК 4	изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций	конспект	Устный опрос	4/10
ОК 5	подготовку к тестированию и зачету	конспект	тест	4/10
ОК 6	изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций	конспект	Устный опрос	4/10
ОК 7	выполнение контрольных работ;	Групповое задание	Работа в малых группах	4/10
ОК 8	изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций	конспект	Устный опрос	3/10
ОК 9	выполнение контрольных работ;	Решение задач	Письменная работа	4/10
ПК 3.1.	выполнение самостоятельных работ;	Индивидуальное задание	Письменная работа	4/10
ПК 3.2.	выполнение самостоятельных работ;	Индивидуальное задание	Письменная работа	4/15
ПК 3.3.	выполнение контрольных работ;	Групповое задание	Работа в малых группах	2/8
ПК 3.4.	выполнение контрольных работ;	Групповое задание	Работа в малых группах	2/8
Итого				46/131

Рекомендуемая литература

1. 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.
2. 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>.
3. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учебник / Л. В. Баумгартен. - М. : Вуз. учеб. [и др.], 2016. - 235 с. - Прил. - Слов. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>.
4. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М. : Академия, 2015. - 284 с.

Содержание заданий для самостоятельной работы

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

1. Практическое задание: Изобразите в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению

2. Ситуационная задача: Вы администратор. Вечернее время. Возгорание номеров проживания гостей. Ваши действия.
3. Ситуационная задача: Обоснуйте разницу между комплектацией рабочей тележки горничной для дневной и вечерней уборки номеров
4. Ситуационная задача: Заполнить и проанализировать акт о порче имущества гостиниц
5. Ситуационная задача: Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идет дым и дверь горячая. Ваши действия.
6. Ситуационная задача: Вы- горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия.
7. Ситуационная задача: Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.
8. Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Как же Вам выполнить его просьбу
9. Ситуационная задача: Составить инструкцию для сотрудников, не имеющих возможности покинуть гостиничный номер при возникновении пожара.
10. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Ваши действия.
11. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.
12. Ситуационная задача: Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.
13. Ситуационная задача: Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.
14. Ситуационная задача: Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.
15. Ситуационная задача: Вы - горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.
16. Ситуационная задача: Вы - горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.
17. Ситуационная задача: Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:
 - 1) длительность процедур принятия решений;
 - 2) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
 - 3) появление тенденций чрезмерной централизации;
 - 4) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
 - 5) относительно застывшая организационная форма.
2. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:
 - 1) «5 звезд»;
 - 2) «4 звезды»;
 - 3) «3 звезды»;
 - 4) «2 звезды».
3. Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:
 - 1) пройти профессиональную подготовку;
 - 2) знание компьютера и специализированных программ;

- 3) медицинские требования;
- 4) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
- 5) поведение и внешний вид;
- 6) униформа.

4. Какая служба включает в себя штат секретарей-референтов, гидов-переводчиков:

- 1) административная служба;
- 2) коммерческая служба;
- 3) служба дополнительных услуг;
- 4) служба приема и обслуживания.

5. Ваучер — это:

- 1) платежный документ;
- 2) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;
- 3) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

6. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:

- 1) услуга «будильник»;
- 2) такси;
- 3) визовая поддержка;
- 4) трансфер;
- 5) обмен валюты.

7. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- 1) безопасность;
- 2) консьерж;
- 3) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
- 4) обмен валюты;
- 5) уборка номера.

8. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:

- 1) банковский перевод;
- 2) оплата по кредитной карте;
- 3) оплата иностранной валютой;
- 4) внесение депозита;
- 5) гарантирование компанией.

9. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:

- 1) депозит;
- 2) факс;
- 3) телефон;
- 4) центральная система бронирования.

10. Восстановите» правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

Примерные вопросы итогового теста

1. Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:

- 1) закладывается в ваучер и получает определенный %;
- 2) туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;

3) закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.

2. Укажите срок подтверждения предоплаты:

- 1) 3 дня;
- 2) от несколько недель до одного дня;
- 3) от месяца до одного дня;
- 4) неделя.

3. Какие показатели определяет бронирование:

- 1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- 3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

4. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

- 1) акция;
- 2) кредитная карта;
- 3) облигация;
- 4) ваучер;
- 5) депозит.

5. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- 1) заявка;
- 2) электронное письмо;
- 3) письмо с номером подтверждения заявки;
- 4) дорожный чек;
- 5) ваучер.

6. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

7. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
- 2) служба бронирования;
- 3) служба приема и размещения;
- 4) поэтажная и хозяйственная служба.

8. В каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию:

- 1) если гражданин переселяется из номера в номер,
- 2) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- 4) при поселении иностранного гражданина;
- 5) при продлении проживания иностранного гражданина.

9. По каким документам возможно поселение в гостиницу:

- 1) российский паспорт, где нет прописки;
- 2) удостоверение личности офицера;
- 3) регистрационный талон;
- 4) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

10. Из каких частей состоит система электронных замков:

- 1) перфорированных карточек;
- 2) электронного замка;
- 3) механического замка;
- 4) ключей-карт;
- 5) программного обеспечения.

11. Главное достоинство электронного замка:

- 1) высокая степень безопасности;
- 2) содержит уникальный код;
- 3) содержит информацию о том, кто и когда открывал данный замок;
- 4) отличается от сейфовых замков.

12. Кто подходит под категорию VIP-гостя:

- 1) долгопроживающие гости;
- 2) секретный агент;
- 3) гость-инкогнито;
- 4) стюардесса.

13. На что необходимо обращать внимание в гостинице, работая с VIP-персонами:

- 1) на обслуживающий персонал;
- 2) на кошелек гостя;
- 3) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах;
- 4) на стандарты сервировки блюд;
- 5) на манеры обращения с гостями.

14. Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям:

- 1) доставка багажа к месту проживания гостей;
- 2) доставка цветов в номер;
- 3) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
- 4) помощь служащим парковки автомобилей.

Примерные вопросы к экзамену

1. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.

2. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.

3. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.

4. Подготовка номеров к заселению.

5. Характеристика и функции службы номерного фонда

6. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.

7. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.

8. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.

9. Должностные инструкции в работе горничной.

10. Экипировка тележки горничной.

11. Последовательность проведения уборочных работ номеров проживания гостей.

12. Нормативно-правовые основы правил техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.

13. Охрана труда, производственная санитария службы обслуживания гостей в процессе проживания

14. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.

15. Характеристика платных и бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых гостям в процессе проживания.

16. Бельевое хозяйство. Организация работы служб прачечных.

17. Оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.

18. Организация хранения личных вещей проживающих.

19. Службы питания. Способы предоставления услуг питания.

20. Порядок предоставления услуг питания в номерах (room-service).

21. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.

22. Обслуживание массовых мероприятий. Организация банкетов.

23. Организация и оказание бизнес-услуг гостям в процессе проживания.
24. Организация и оказание туристическо-экскурсионного обслуживания гостей.
25. Организация транспортного обслуживания в процессе проживания.
26. Освобождение номерного фонда гостиницы, порядок приемки освобождаемых номеров.
27. Перевод гостей из одного номера в другой.
28. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
29. Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
30. Правила этикета при реализации гостиничных услуг.
31. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.
32. Анимационная деятельность гостиниц.
33. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
34. Правила поведения горничной в гостинице.
35. Организация работы химчистки в гостинице
36. Текущая уборка номера в период проживания гостей
37. Требования предъявляются к правилам выполнения просьб гостей. Сформулируйте правила входа в гостиничный номер.
38. Организация проведения экспресс- уборки номеров
39. Особенности уборки выездного номера.
40. Генеральная уборка номеров.
41. Организация работы с рекламой и информационным материалом.
42. Расскажите о правилах обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты.
43. Промежуточная генеральная уборка номера.
44. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства.
45. Уборочные механизмы, инвентарь. Их характеристика и назначение.
46. Технология обращения с найденными вещами в гостинице.

6. Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарному курсу

Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Лекция-дискуссия	Тема 1. Характеристика и особенности служб, выполняющих функции по обслуживанию гостей в процессе проживания.	
Обсуждение проблемной ситуации		Тема 2. Организация процесса обслуживания на этажах
Деловая (ролевая игра)		Тема 3. Задачи и деятельность службы обслуживания номеров
Разбор конкретных ситуаций		Тема 4. Требования правил техники безопасности при проведении уборочных работ в помещениях

		гостиниц.
Психологические и иные тренинги		Тема 5. Характеристика дополнительных услуг в процессе проживания.
Слайд-лекции	Тема 8. Предоставление услуг питания Тема 10. Профессиональная этика персонала в процессе обслуживания клиентов гостиничных предприятий Тема 11. Организация отдыха и развлечений, а также других сопутствующих услуг в процессе проживания	-

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 дисциплины 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 данного междисциплинарного курса учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения междисциплинарного курса является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, 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 дисциплины;
- 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 дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

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

1. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.
2. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.
3. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.
4. Подготовка номеров к заселению.
5. Характеристика и функции службы номерного фонда
6. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.
7. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.
8. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.
9. Должностные инструкции в работе горничной.
10. Экипировка тележки горничной.
11. Последовательность проведения уборочных работ номеров проживания гостей.
12. Нормативно-правовые основы правил техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
13. Охрана труда, производственная санитария службы обслуживания гостей в процессе проживания
14. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.
15. Характеристика платных и бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых гостям в процессе проживания.

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

1. Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:
 - 1) закладывается в ваучер и получает определенный %;
 - 2) туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;
 - 3) закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.
2. Укажите срок подтверждения предоплаты:
 - 1) 3 дня;
 - 2) от несколько недель до одного дня;
 - 3) от месяца до одного дня;
 - 4) неделя.
3. Какие показатели определяет бронирование:
 - 1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
 - 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
 - 3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.
4. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:
 - 1) акция;
 - 2) кредитная карта;
 - 3) облигация;
 - 4) ваучер;

5) депозит.

5. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- 1) заявка;
- 2) электронное письмо;
- 3) письмо с номером подтверждения заявки;
- 4) дорожный чек;
- 5) ваучер.

6. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

7. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
- 2) служба бронирования;
- 3) служба приема и размещения;
- 4) поэтажная и хозяйственная служба.

8. В каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию:

- 1) если гражданин переселяется из номера в номер,
- 2) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- 4) при поселении иностранного гражданина;
- 5) при продлении проживания иностранного гражданина.

9. По каким документам возможно поселение в гостиницу:

- 1) российский паспорт, где нет прописки;
- 2) удостоверение личности офицера;
- 3) регистрационный талон;
- 4) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

10. Из каких частей состоит система электронных замков:

- 1) перфорированных карточек;
- 2) электронного замка;
- 3) механического замка;
- 4) ключей-карт;
- 5) программного обеспечения.

11. Главное достоинство электронного замка:

- 1) высокая степень безопасности;
- 2) содержит уникальный код;
- 3) содержит информацию о том, кто и когда открывал данный замок;
- 4) отличается от сейфовых замков.

12. Кто подходит под категорию VIP-гостя:

- 1) долгопроживающие гости;
- 2) секретный агент;
- 3) гость-инкогнито;
- 4) стюардесса.

13. На что необходимо обращать внимание в гостинице, работая с VIP-персонами:

- 1) на обслуживающий персонал;
- 2) на кошелек гостя;
- 3) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах;
- 4) на стандарты сервировки блюд;
- 5) на манеры обращения с гостями.

14. Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям:

- 1) доставка багажа к месту проживания гостей;
- 2) доставка цветов в номер;
- 3) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
- 4) помощь служащим парковки автомобилей.

Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Практическое задание: Изобразите в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению

2. Ситуационная задача: Вы администратор. Вечернее время. Возгорание номеров проживания гостей. Ваши действия.

3. Ситуационная задача: Обоснуйте разницу между комплектацией рабочей тележки горничной для дневной и вечерней уборки номеров

4. Ситуационная задача: Заполнить и проанализировать акт о порче имущества гостиниц

5. Ситуационная задача: Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.

6. Ситуационная задача: Вы- горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия.

7. Ситуационная задача: Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.

8. Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Как же Вам выполнить его просьбу

9. Ситуационная задача: Составить инструкцию для сотрудников, не имеющих возможности покинуть гостиничный номер при возникновении пожара.

10. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Ваши действия.

11. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.

12. Ситуационная задача: Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

13. Ситуационная задача: Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.

14. Ситуационная задача: Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

15. Ситуационная задача: Вы - горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.

16. Ситуационная задача: Вы - горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.

17. Ситуационная задача: Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

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

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрено.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по междисциплинарному курсу (экзамен)

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 (текущий, промежуточный)	Вид контроля (устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.)	Количество Элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ОК 1	текущий	устный опрос	10 вопросов
ОК 2	текущий	устный опрос	10 вопросов
ОК 3	текущий	устный опрос	10 вопросов
ОК 4	текущий	устный опрос	10 вопросов
ОК 5	текущий	тест	10 тестовых вопросов
ОК 6	текущий	устный опрос	10 вопросов
ОК 7	текущий	письменный ответ	2 письменные работы
ОК 8	текущий	устный опрос	10 вопросов
ОК 9	текущий	устный опрос	10 вопросов
ПК 3.1	текущий	письменный ответ	2 письменные работы
ПК 3.2	текущий	устный опрос	10 вопросов
ПК 3.3	текущий	тест	10 тестовых вопросов
ПК 3.4	текущий	тест	10 тестовых вопросов
	промежуточный	тест	30 тестовых вопросов

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

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: порядок организации Уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной	<p>Вопросы для устного опроса:</p> <p>1. Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:</p> <p>1) закладывается в ваучер и получает определенный %;</p> <p>2) туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;</p> <p>3) закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.</p>

безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

2. Укажите срок подтверждения предоплаты:

- 1) 3 дня;
- 2) от несколько недель до одного дня;
- 3) от месяца до одного дня;
- 4) неделя.

3. Какие показатели определяет бронирование:

- 1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- 3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

4. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

- 1) акция;
- 2) кредитная карта;
- 3) облигация;
- 4) ваучер;
- 5) депозит.

5. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- 1) заявка;
- 2) электронное письмо;
- 3) письмо с номером подтверждения заявки;
- 4) дорожный чек;
- 5) ваучер.

6. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

7. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
- 2) служба бронирования;
- 3) служба приема и размещения;
- 4) поэтажная и хозяйственная служба.

8. В каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию:

- 1) если гражданин переселяется из номера в номер,
- 2) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- 4) при поселении иностранного гражданина;
- 5) при продлении проживания иностранного гражданина.

9. По каким документам возможно поселение в гостиницу:

- 1) российский паспорт, где нет прописки;
- 2) удостоверение личности офицера;
- 3) регистрационный талон;
- 4) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

10. Из каких частей состоит система электронных замков:

- 1) перфорированных карточек;
- 2) электронного замка;
- 3) механического замка;
- 4) ключей-карт;
- 5) программного обеспечения.

11. Главное достоинство электронного замка:

- 1) высокая степень безопасности;
- 2) содержит уникальный код;
- 3) содержит информацию о том, кто и когда открывал данный замок;
- 4) отличается от сейфовых замков.

12. Кто подходит под категорию VIP-гостя:

- 1) долгопроживающие гости;
- 2) секретный агент;

	<p>3) гость-инкогнито; 4) стюардесса.</p> <p>13. На что необходимо обращать внимание в гостинице, работая с VIP-персонами:</p> <p>1) на обслуживающий персонал; 2) на кошелек гостя; 3) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах; 4) на стандарты сервировки блюд; 5) на манеры обращения с гостями.</p> <p>14. Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям:</p> <p>1) доставка багажа к месту проживания гостей; 2) доставка цветов в номер; 3) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности; 4) помощь служащим парковки автомобилей.</p>
<p>Умеет организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, Транспортного обслуживания, Обеспечивать хранение Ценностей проживающих; Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение</p>	<p>Вопросы для устного опроса:</p> <p>11. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.</p> <p>12. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.</p> <p>13. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.</p> <p>14. Подготовка номеров к заселению.</p> <p>15. Характеристика и функции службы номерного фонда</p> <p>16. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.</p> <p>17. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.</p> <p>18. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.</p> <p>19. Должностные инструкции в работе горничной.</p> <p>20. Экипировка тележки горничной.</p> <p>21. Последовательность проведения уборочных работ номеров проживания гостей.</p> <p>22. Нормативно-правовые основы правил техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.</p> <p>23. Охрана труда, производственная санитария службы обслуживания гостей в процессе проживания</p> <p>24. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.</p> <p>25. Характеристика платных и бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых гостям в процессе</p>

<p>техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p>	
<p>Имеет практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p>	<p>Вопросы для устного опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Практическое задание: Изобразите в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению 2. Ситуационная задача: Вы администратор. Вечернее время. Возгорание номеров проживания гостей. Ваши действия. 3. Ситуационная задача: Обоснуйте разницу между комплектацией рабочей тележки горничной для дневной и вечерней уборки номеров 4. Ситуационная задача: Заполнить и проанализировать акт о порче имущества гостиниц 5. Ситуационная задача: Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия. 6. Ситуационная задача: Вы- горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия. 7. Ситуационная задача: Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий. 8. Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Как же Вам выполнить его просьбу 9. Ситуационная задача: Составить инструкцию для сотрудников, не имеющих возможности покинуть гостиничный номер при возникновении пожара. 10. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Ваши действия. 11. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. 12. Ситуационная задача: Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия. 13. Ситуационная задача: Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. 14. Ситуационная задача: Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия. 15. Ситуационная задача: Вы - горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия. 16. Ситуационная задача: Вы - горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия. 17. Ситуационная задача: Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

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

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины 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 дисциплины 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 дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, 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.

7.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины 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 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная 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-правовые документы (нормативно-техническая документация)

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] :от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 18.04.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

2. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 08.07.2006 № 109-ФЗ : (ред. от 28.11.2015) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. Российская Федерация. Постановления Правительства. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (ред. от 26.10.2016) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.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 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>.
6. ГОСТ Р 53997-2010. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2011-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083947>.
7. ГОСТ Р 53998-2010. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2011-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083218>.
8. 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/document/1200095096>.
9. 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>.
10. ГОСТ 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200095053>.

Основная литература.

11. 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.
12. 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>.

Дополнительная литература

13. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учебник / Л. В. Баумгартен. - М. : Вуз. учеб. [и др.], 2016. - 235 с. - Прил. - Слов. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>.
14. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М. : Академия, 2015. - 284 с.

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

Интернет-ресурсы

1. HoReCa-magazine [Электронный ресурс] : интернет-журнал. - Режим доступа: www.magazine.horeca.ru/archive/hotel/. - Загл. с экрана.
2. RestCon® – ресторанный консалтинг [Электронный ресурс] : интернет-журнал. - Режим доступа: <http://www.restcon.ru>. - Загл. с экрана.
3. Гостиница и ресторан: бизнес и управление [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hospitality.ru>. - 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.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по междисциплинарному курсу, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

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.	Темы 1-10

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 обслуживания гостей в процессе проживания»

Институт (факультет) среднего профессионального образования
 кафедра «Туризм и гостиничное дело»
 специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																	зач. неделя
				Сентябрь (февраль)				Октябрь (март)				Ноябрь (апрель)				Декабрь (май)					
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1																					
1.1	Посещение лекционных занятий	24	1	+	+	+	+	++	+	+	+	+	+	++	+	++	+	++	+	++	
1.2	Работа на практических занятиях	13	до 4			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			
1.3	Промежуточное тестирование	1	до 10								+										
1.4	Итоговое тестирование	1	до 14																	+	
	Экзамен																				+

