



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет» в г.Геленджике

УТВЕРЖДАЮ

от «31» августа 2017 г.

Проректор по работе с филиалами



 А.А. Евдокимов

**Рабочая программа дисциплины**  
**МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ**  
**ПРОЖИВАНИЯ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

2017

Рабочая программа дисциплины МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Входит в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм (утвержден Приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 №475, зарегистрирован в Минюсте РФ от 26.06.2014 №32876)

Дисциплина МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Форма обучения очная

Учебный год 2017-2018

3 курс 5 семестр

лекции 114 час.

практические занятия 104 час.

самостоятельные занятия 110 час.

форма итогового контроля экзамен

Составитель: преподаватель



М.В. Самсоненко

ПОДПИСЬ

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин Гостиничного сервиса и Туризма  
Протокол № 1 от « 31 » августа 2017 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин Гостиничного сервиса и Туризма



М.В. Самсоненко

ПОДПИСЬ

Рецензенты:

Рецензент: доктор политических наук  
генеральный директор ЗАО «Базовый санаторий  
им.М.В.Ломоносова»



Н.Я.Алейников

Рецензент:

Директор ИП Стефанова З.К.

Отель «Парадейсон»




З.К.Стефанова

ЛИСТ  
согласования рабочей учебной программы по дисциплине  
МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ


Специальность среднего профессионального образования:  
43.02.11 Гостиничный сервис

СОГЛАСОВАНО:

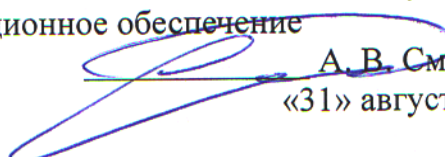
Зам. директора по УР филиала

  
\_\_\_\_\_ Т. А. Резуненко  
«31» августа 2017г.

Заведующая сектором библиотеки

  
\_\_\_\_\_ Л. Г. Соколова  
«31» августа 2017г.

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение  
образовательной программы)

  
\_\_\_\_\_ А. В. Сметанин  
«31» августа 2017г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
1.1. Область применения программы.....	5
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: .....	5
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины: .....	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций).....	7
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	12
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	12
2.2. Структура дисциплины .....	12
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	13
2.4. Содержание разделов дисциплины .....	16
2.4.1. Занятия лекционного типа .....	16
2.4.2. Занятия семинарского типа.....	17
2.4.3. Практические занятия .....	18
2.4.4. Содержание самостоятельной работы.....	19
2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	20
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	21
3.1. Образовательные технологии при проведении лекций.....	21
3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий (лабораторных работ) .....	22
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....	22
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	22
4.2. Электронные ресурсы:.....	23
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	23
5.1. Основная литература .....	23
5.2. Дополнительная литература .....	23
5.3. Периодические издания.....	24
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	24
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ».....	25
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ .....	28
7.1. Паспорт фонда оценочных средств .....	28
7.2. Критерии оценки знаний .....	29
7.3. Оценочные средств для проведения текущей аттестации .....	29
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации .....	31
7.4.1. Примерные темы для написания курсовых работ .....	31
7.4.2. Примерные экзаменационные вопросы.....	32
8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	34

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

## **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина МДК.03.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», МДК 02.01 «Прием, размещение и выписка гостей»

## **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

Цели дисциплины:

- подготовка специалистов, владеющих системой знаний о продажах гостиничного продукта;
- изучение механизма технологий продаж гостиничного продукта.

Задачи:

- изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта;
- подбор соответствующий им гостиничный продукт;
- разработка практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявление конкурентоспособность гостиничного продукта и организации;
- участие в разработке комплекса маркетинга.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- Разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон

уметь:

- 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, предоставлении, 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;
  - поводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
  - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны и труда при работе с ним;
  - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
  - Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
- знать:
- 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;
  - 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 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.
  - Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 328 часов, в том числе:  
 – обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 218 часов;  
 – самостоятельная работа обучающегося 110 часов.

#### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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 для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и 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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующим видам 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

п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; - факторы, определяющие качество; - характеристики,	умения использовать знания в развитии гостиничного бизнеса для развития профессиональных навыков,	способность самостоятельно использовать современные информационные технологии в предметной области и смежных отраслях, использование на

п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практически й опыт (владеть)
			показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции;		практике знаний в области гостиничного сервиса и туризма, умение выдвигать и применять идеи, вносить оригинальный вклад в будущую профессию
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	знание основных тенденций развития гостиничного сервиса способность использовать их базовые положения при решении социальных и профессиональных задач, развивать способность к приращению знаний и внедрению передового российского и мирового опыта в своей профессиональной и междисциплинарной областях	умение использовать профессиональные знания для решения различных социальных, производственных, управленческих и других профессиональных задач, критически оценить освоенные технологии, границы их применимости	способностью критически переосмысливать накопленный опыт, вносить изменения в рабочие процессы с учетом инноваций, совершенствовать навыки самостоятельной разработки методов и средств автоматизации;
3.	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Знать методы принятия решений в рамках компетентности специалиста.	Анализ информации: способность осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию информации, обобщать и критически оценивать результаты	Выработка и принятие управленческих решений: способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор в рамках компетентности специалиста.
4.	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации,	Знать нормативно-правовую базу гостиничного	Работать с нормативно-технической документацией:	способность осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию



п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практически й опыт (владеть)
		необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	сервиса; Знание потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; Знать предпочтения туристов в предоставлении допусслуг.	способностью осуществлять подбор, изучение, анализ и обобщение нормативных и методических материалов по профилю деятельности из электронных библиотек, реферативных журналов, сети Интернет, способность использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности	необходимой информации, выбор подходящей технологии, инструментальных средств решения профессиональных задач, используя обзоры научной литературы и электронные информационно-образовательные ресурсы,
5.	ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	владение теоретическими основами информационных технологий, готовность применять основные методы ИТ в своей профессиональной деятельности, знание методов самостоятельного поиска и использования различных источников информации по проблеме	осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-технической информации по профессии, выбирать методику и средства решения задач, используя научную литературу и электронные информационно-образовательные ресурсы,	способность учитывать современные тенденции развития информационных и компьютерных технологий в профессиональной деятельности, способность проводить научные, в том числе маркетинговые, исследования; готовность разрабатывать необходимое программное обеспечение для совершенствования профессиональной деятельности
6.	ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	знание методов работы в коллективе и команде; понимание психологических особенностей функционирования	способность включаться в работу профессиональных групп; готовность к взаимодействию с учениками,	способность организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать активность и инициативность, самостоятельность

п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практически й опыт (владеть)
			я личности, группы, общества, мирового сообщества	родителями, коллегами, социальными партнерами	и творческие способности,
7.	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Владеть психологическими знаниями методов работы в коллективе и команде; понимать психологических особенностей функционирования личности, группы, общества, мирового сообщества	Уметь развивать аналитическое мышление, ответственность, коммуникабельность, креативность, инициативность, эмоциональную сдержанность, лидерские и организаторские качества	Развивать в себе аналитическое мышление, методичность, дисциплинированность, коммуникабельность, креативность, организованность, инициативность стрессоустойчивость, , толерантность, ответственность, требовательность, коммуникабельность, умение убеждать
8.	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Следить за отечественными и зарубежными разработками развития маркетинговых технологий в области гостиничного сервиса	Осваивать новые методы и технологии в области маркетинга в гостиничном сервисе	Развивать способность к освоению новых технологий; организовывать самообразование и повышение своей квалификации
9.	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Работа со знаниями: способность к приращению знаний и внедрению передового российского и мирового опыта в своей профессиональной области	Уметь выполнять разнообразные профессиональные задачи с использованием на практике своих знаний и навыков в различных и меняющихся и нестандартных условиях	способность и готовность к творческой адаптации к конкретным условиям выполняемых задач и их инновационным решениям,
10.	ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной	порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;	Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;	организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практически й опыт (владеть)
		службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.			
11.	ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)..	правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;	предоставления услуги питания в номерах;
12.	ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;	Поводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;	оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
13.	ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; систему скидок и надбавок;	предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;	Разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	328
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	218
в том числе:	
занятия лекционного типа	114
практические занятия	104
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	110
в том числе:	
курсовая работа самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала	110
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

### 2.2. Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа обучающегося (час)
		Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	34	12	10	12
Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ	26	14	0	12
Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услугах и порядок их оказания	40	14	14	12
Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов	36	12	12	12
Принципы и технологии организации досуга и отдыха	38	12	14	12
Возмещения ущерба; правила проверки наличия и заполнения актов при порче или утере гостиничной собственности	38	12	14	12
Правила сервировки столов,	42	14	14	14

приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room- service;				
Организация хранения ценностей проживающих	38	12	14	12
Защита прав потребителей гостиничных услуг	36	12	12	12
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>328</b>	<b>114</b>	<b>104</b>	<b>110</b>

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
<b>Раздел 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>				
<b>Тема 1.1.</b> Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	<b>Содержание</b>	<b>34</b>		
	<b>Лекции</b>	<b>12</b>	<b>1,2</b>	
	1	Особенности сферы услуг. Понятие и структура производственного процесса		
	2	Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Характеристика видов услуг обслуживания гостей		
	3	Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность гостиницы.		
	4	Средства размещения туристов. Основные средства размещения туристов в РФ		
	5	Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.		
	6	Функциональные требования к гостиницам. Виды гостиничных помещений.		
	7	Курсовая работа. Распределение тем.		
	8	Порядок организации уборочных работ в номерах гостиницы. Генеральная уборка. Подготовка номеров к заселению		
	9	Порядок организации уборочных работ общественных помещений гостиницы		
	10	Организация обслуживания особо важных персон (VIP-клиентов)		
	11	Виды уборочных работ. Последовательность уборки номеров. Порядок организации уборочных работ Этапы в процессе уборки номеров. Технология выполнения уборочных работ.		
	12	Подготовка горничных к работе. Методы проверки уборки номеров.		
	13	Работы, связанные с оборотом постельного белья. Санитарно-гигиенические принадлежности. Требования к качеству		
	14	Курсовая работа. Составление плана. Оформление курсовой работы		
	15	Технология проверки уборки помещений общего пользования. Подготовка номеров к приемке.		
	16	Организация работы менеджера службы эксплуатации номерного фонда.		
		<b>Практические занятия №1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
		1	Технология уборки в номерах занятых VIP-гостями	
	2	Технология уборки помещений общего пользования.		
	<b>Самостоятельная работа при изучении темы №1</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	
	Подготовка рефератов и докладом по теме			
<b>Тема 1.2.</b> Правила	<b>Содержание</b>	<b>26</b>		
	<b>Лекции</b>	<b>14</b>	<b>1,2</b>	

техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ	1	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ			
	2	Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.			
	3	Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах			
	4	Охрана труда и техника безопасности в гостиницах			
<b>Самостоятельная работа при изучении темы №2</b>			<b>12</b>	<b>3</b>	
	1	Подготовка сообщения по ТБ			
<b>Тема 1.3.</b> Виды «комплиментов», персональные и дополнительные услуги и порядок их оказания	<b>Содержание</b>		<b>40</b>		
	<b>Лекции</b>		<b>14</b>	<b>1,2</b>	
	1	Состав службы дополнительных услуг. Основные функции службы дополнительных услуг.			
	2	Документальное оформление передачи комплимента гостю.			
	3	Поощрения, предоставляемые клиентам гостиниц			
	4	Дополнительные услуги. Услуги платные. Услуги бесплатные.			
	5	Виды услуг. Специфика оказания услуг.			
	6	Персональные услуги. Порядок оказания услуг.			
	7	Услуги спортивно-оздоровительных центров ГТК.			
	8	Медицинские услуги.			
	9	Бизнес-обслуживание.			
	10	Работа сервис-бюро.			
	11	Транспортные услуги.			
	12	Международный опыт оказания услуг			
<b>Практические занятия №2</b>			<b>14</b>	<b>2</b>	
1	Специфика оказания персональных услуг. Оказание персональных услуг				
2	Специфика оказания дополнительных услуг				
3	Методы и приемы оказания услуг				
4	Организация бизнес-мероприятия				
5	Влияние дополнительных услуг на качество обслуживания				
<b>Самостоятельная работа при изучении темы №3</b>			<b>12</b>	<b>3</b>	
	1	Подготовка реферата: «Виды «комплиментов» для особо важных персон».			
<b>Тема 1.4.</b> Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и получения готовых заказов	<b>Содержание</b>		<b>36</b>		
	<b>Лекции</b>		<b>12</b>	<b>1,2</b>	
		Работы, связанные с оборотом постельного белья.			
		Правила маркировки постельного белья. Технология маркировки постельного белья. Виды маркировки постельного белья.			
		Состав службы сопутствующих услуг. Основные функции службы сопутствующих услуг			
		Организация бытового обслуживания			
		Организация работ связанных с оборотом постельного белья			
	<b>Практические занятия №3</b>			<b>12</b>	<b>2</b>
		Содержание бельевого хозяйства.			
		Организация работ связанных с оборотом постельного белья			
	Организация работ связанных с маркировкой постельного белья				
	Порядок оформления готовых заказов				
	Решение ситуационных задач				
<b>Самостоятельная работа при изучении темы №4</b>			<b>12</b>	<b>3</b>	
		Закрепление темы по литературе для устного ответа			
<b>Тема 1.5.</b> Принципы и технологии организации досуга и отдыха	<b>Содержание</b>		<b>38</b>		
	<b>Лекции</b>		<b>12</b>	<b>1,2</b>	
	1	Организация отдыха в ГТК .Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.			
	2	Организация развлечений в ГТК			
	3	Инфраструктура развлечения туристов			
	4	Анимационные программы в индустрии гостеприимства			
5	Анимационное обслуживание клиентов в гостиницах				

	6	Культурно- досуговые мероприятия в гостинице		
	<b>Практические занятия №4</b>		<b>14</b>	<b>2</b>
	1	Составление плана мероприятий		
	2	Составление анимационных программ		
	3	Рассмотрение предложений анимационных программ.		
	<b>Самостоятельная работа при изучении темы №5</b>		<b>12</b>	<b>3</b>
	1	Реферат «Организация досуга в гостиничных комплексах»		
	2	Составление программы досуга в ГТК		
<b>Тема 1.6.</b> Возмещения ущерба; правила проверки наличия и заполнения актов при порче или утере гостиничной собственност	<b>Содержание</b>		<b>38</b>	
	<b>Лекции</b>		<b>12</b>	<b>1,2</b>
	1	Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих		
	2	Правила проверки наличия гостиничной собственности		
	3	Правила активирование утерянной и испорченной гостиничной собственности.		
	4	Порядок возмещения ущерба		
	<b>Практические занятия №5</b>		<b>14</b>	<b>2</b>
		Составление акта по утрате и порче гостиничной собственности.		
		Предъявление претензий		
		Оформление документов. Решение ситуационных задач		
	<b>Самостоятельная работа при изучении темы №6</b>		<b>12</b>	<b>3</b>
1	Составить таблицу различные типы организационных структур.			
2	Подготовка реферата на тему: «Особенность требований предъявляемые к предприятиям питания».			
<b>Тема 1.7.</b> Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;	<b>Содержание</b>		<b>42</b>	
	<b>Лекции</b>		<b>14</b>	<b>1,2</b>
	1	Проектирование предприятий общественного питания		
	2	Виды технологического оборудования		
	3	Классификация предприятий питания		
	4	Обслуживание туристских групп Обслуживание в залах ресторанов и номерах		
	5	особенности обслуживания room-service		
	<b>Практические занятия №6</b>		<b>14</b>	<b>2</b>
	1	Правила сервировки столов		
	2	Разновидности приемов подач блюд		
	3	Фуршет		
	4	Комплектация сервировочной тележки room service.		
	5	Работа мини-бара		
	6	Техника оформления салфеток		
	7	Деловая игра Обслуживание гостей питанием		
	8	Решение ситуационных задач на прием заказа		
		<b>Самостоятельная работа при изучении темы №7</b>		<b>14</b>
	Подготовка реферата на тему: «Этикет в ресторане».			
	Подготовка реферата на тему: «Типы предприятий питания и их функционирование»			
	Подготовка презентации на тему: «Обслуживание room-service»			
<b>Тема 1.8.</b> Организация хранения ценностей проживающих	<b>Содержание</b>		<b>38</b>	
	<b>Лекции</b>		<b>12</b>	<b>1,2</b>
		Ключевое хозяйство		
		Оставленные и потерянные вещи, хранение порядок возврата.		
		Сейфы и депозитарные ячейки		
	<b>Практические занятия №7</b>		<b>14</b>	<b>2</b>
		Документальное оформление процедуры возврата вещей		
		Составление претензий		
		Правила использования депозитарных ячеек		
		<b>Самостоятельная работа при изучении темы №8</b>		<b>12</b>
	Оформить работу: «Правила обращения с магнитными ключами»			
	Составить документ на порядок возврата потерянных вещей			
	Подготовка реферата на тему: «Ответственность за сданные на хранение ценностей»			
<b>Тема 1.9..</b>	<b>Содержание</b>		<b>36</b>	

Защита прав потребителей гостиничных услуг	<b>Лекции</b>		12	1,2
	1	Защита прав потребителей гостиничных услуг		
	2	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг		
	3	Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг	12	2
	<b>Практические занятия №8</b>			
	1	Методы измерения удовлетворенности персонала		
	2	Защита прав потребителей гостиничных услуг.	12	3
	<b>Самостоятельная работа при изучении темы № 9</b>			
	1	Изучение закона «О защите прав потребителей»		
Всего			328	

Курсивом выделена вариативная часть

## 2.4. Содержание разделов дисциплины

### 2.4.1. Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
5 семестр			
1	Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	Особенности сферы услуг. Понятие и структура производственного процесса. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Характеристика видов услуг обслуживания гостей. Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность гостиницы. Средства размещения туристов. Основные средства размещения туристов в РФ. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы. Функциональные требования к гостиницам. Виды гостиничных помещений. Распределение тем. Порядок организации уборочных работ в номерах гостиницы. Генеральная уборка. Подготовка номеров к заселению. Порядок организации уборочных работ общественных помещений гостиницы Организация обслуживания особо важных персон (VIP-клиентов) Виды уборочных работ. Последовательность уборки номеров. Порядок организации уборочных работ Этапы в процессе уборки номеров. Технология выполнения уборочных работ. Подготовка горничных к работе. Методы проверки уборки номеров. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Санитарно-гигиенические принадлежности. Требования к качеству. Технология проверки уборки помещений общего пользования. Подготовка номеров к приемке. Организация работы менеджера службы эксплуатации номерного фонда.	У
2	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах Охрана труда и техника безопасности в гостиницах	У
3	Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услугах и порядок их оказания	Состав службы дополнительных услуг. Основные функции службы дополнительных услуг. Документальное оформление передачи комплимента гостю. Поощрения, предоставляемые клиентам гостиниц. Дополнительные услуги. Услуги платные. Услуги бесплатные. Виды услуг. Специфика оказания услуг. Персональные услуги. Порядок оказания услуг. Услуги спортивно-оздоровительных центров ГТК. Медицинские услуги.	У



№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
		Бизнес-обслуживание. Работа сервис-бюро. Транспортные услуги. Международный опыт оказания услуг.	
4	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов	Работы, связанные с оборотом постельного белья. Правила маркировки постельного белья. Технология маркировки постельного белья. Виды маркировки постельного белья. Состав службы сопутствующих услуг. Основные функции службы сопутствующих услуг Организация бытового обслуживания	У
5	Возмещения ущерба; правила проверки наличия и заполнения актов при порче или утере гостиничной собственности	Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих Правила проверки наличия гостиничной собственности Правила активирования утерянной и испорченной гостиничной собственности. Порядок возмещения ущерба	У
6	Принципы и технологии организации досуга и отдыха;	Организация отдыха в ГТК. Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Организация развлечений в ГТК. Инфраструктура развлечения туристов. Анимационные программы в индустрии гостеприимства. Анимационное обслуживание клиентов в гостиницах. Культурно- досуговые мероприятия в гостинице.	У
7	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;	Проектирование предприятий общественного питания. Виды технологического оборудования. Классификация предприятий питания. Обслуживание туристских групп Обслуживание в залах ресторанов и номерах. особенности обслуживания room-service. Правила сервировки столов. Сервировка стола к завтраку. Сервировка стола к обеду. Сервировка стола к ужину. Приемы подачи блюд. Приемы подачи закусок. Приемы подачи горячих блюд. Приемы подачи десертов. Приемы подачи напитков. Буфетный стол. Фуршет. Работа менеджера службы room service. Выполнение работ официант отдела room service. Комплектация сервировочной тележки room service. Работа мини-бара. Праздничная сервировка стола. Декорирование сервированного стола. Техника оформления салфеток Деловая игра Обслуживание гостей питанием..	У
8	Организация хранения ценностей проживающих.	Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи, хранение порядок возврата. Сейфы и депозитарные ячейки. Документальное оформление процедуры возврата вещей. Составление претензий Правила использования депозитарных ячеек. Решение ситуационных задач.	У
9	Защита прав потребителей гостиничных услуг	Защита прав потребителей гостиничных услуг. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.	У
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

Курсивом выделена вариативная часть

#### 2.4.2. Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Наименование семинарских работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4

1.	Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услугах и порядок их оказания	Состав службы дополнительных услуг. Основные функции службы дополнительных услуг. Документальное оформление передачи комплимента гостю. Поощрения, предоставляемые клиентам гостиниц. Дополнительные услуги. Услуги платные. Услуги бесплатные. Виды услуг. Специфика оказания услуг. Персональные услуги. Порядок оказания услуг. Услуги спортивно-оздоровительных центров ГТК. Медицинские услуги. Бизнес-обслуживание. Работа сервис-бюро. Транспортные услуги. Международный опыт оказания услуг.	У
2.	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;	Сервировка стола к завтраку. Сервировка стола к обеду. Сервировка стола к ужину. Приемы подачи блюд. Приемы подачи закусок. Приемы подачи горячих блюд. Приемы подачи десертов. Приемы подачи напитков. Буфетный стол. Фуршет. Работа менеджера службы room service. Выполнение работ официант отдела room service. Комплектация сервировочной тележки room service. Работа мини-бара. Праздничная сервировка стола. Декорирование сервированного стола. Техника оформления салфеток Обслуживание гостей питанием. Составление карт-заказов.	ПР, У
3.	Процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов	Работы, связанные с оборотом постельного белья. Правила маркировки постельного белья. Технология маркировки постельного белья. Виды маркировки постельного белья. Состав службы сопутствующих услуг. Основные функции службы сопутствующих услуг Организация бытового обслуживания	У
4.	Организация хранения ценностей проживающих.	Оставленные и потерянные вещи, хранение порядок возврата. Сейфы и депозитарные ячейки. Документальное оформление процедуры возврата вещей. Составление претензий Правила использования депозитарных ячеек. Решение ситуационных задач.	У
5	Принципы и технологии организации досуга и отдыха;	Организация отдыха в ГТК. Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Организация развлечений в ГТК. Инфраструктура развлечения туристов. Анимационные программы в индустрии гостеприимства. Анимационное обслуживание клиентов в гостиницах. Культурно-досуговые мероприятия в гостинице.	

### 2.4.3. Практические занятия

№	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Технология работы АХС гостиницы.	На основании основных требований, предъявляемых к руководителю АХС, составьте должностную инструкцию руководителя. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности (горничной)	ПР, У
2.	Порядок	Для того, чтобы горничная могла начать свой рабочий день,	ПР, У

	организации уборочных работ	она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий. Описать действия горничной. Изучить инструкцию по санитарному содержанию помещений гостиницы: выделить и законспектировать самое главное.	
3.	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.	Перечислите электроприборы, с которыми имеет дело горничная.	ПР, У, Р
		Составить Памятку о правилах пожарной безопасности в гостинице.	
		Перечислите вредные воздействия моющих и чистящих средств.	
		Составьте схему эвакуации гостей гостиницы с одного из этажей.	
		Составьте правила безопасной работы горничной во время уборки помещений.	
4	Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице.	Составление перечня «комплиментов». Задание: опишите виды «комплиментов»	Р, У
		Для чего нужны «комплименты» от гостинице?	
		Опишите порядок и организацию оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы (1*,2*,3*,4*,5*).	

Примечание: ПР- практическая работа, ЛР- лабораторная работа; Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа

#### 2.4.4. Содержание самостоятельной работы

В процессе изучения дисциплины предусмотрено написание курсовой работы.

Самостоятельная работа обучающихся по данной дисциплине предусматривает следующие виды работ:

##### Раздел 1. Организация гостиничного предприятия

Темы:

- Изучение нормативно-правовых документов.
- Поиск материалов для подготовки сообщений по теме: «Функциональное назначение гостиничных предприятий»
- Поиск в интернете материалов для разработки организационной структуры гостиничного предприятия

##### Раздел 2. Услуги, предоставляемые в гостиничных комплексах:

Темы:

- Поиск и проработка материалов по видам мини-сейфов, используемых в гостиницах
  - Проработка должностных обязанностей персонала номерного фонда
  - Проработка спектра услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе гостиницы
  - Проработка материалов по использованию автотранспорта в гостиницах.
- Виды и назначение.
- Проработка должностных обязанностей работников службы безопасности в гостиницах
  - Проработка должностных инструкций беллманов и ранеров

Раздел 3. Досуговая деятельность гостиничного предприятия  
 – Поиск материалов по организации анимационно-досуговых программ в гостиницах

### 2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

На самостоятельную работу обучающихся отводится 110 часов учебного времени.

№	Наименование раздела, темы, вида СР	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Организация гостиничного предприятия	1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1">https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</a> 2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1">https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</a>
2.	Услуги, предоставляемые гостиничных комплексах:	2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1">https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</a> 2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1">https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</a> 3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <a href="https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1">https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1</a>
3	Досуговая деятельность гостиничного предприятия	3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1">https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</a> 2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1">https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</a>

Кроме перечисленных источников по темам самостоятельной работы, студент может воспользоваться Электронно-библиотечными системами (ЭБС), профессиональными базами данных, электронными базами периодических изданий, другими информационными ресурсами, указанными в разделе 5.4 «Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины», включающий ресурсы, доступ к которым обеспечен по договорам с правообладателями, и образовательные, научные, справочные ресурсы открытого доступа, имеющие статус официальных

(федеральные, отраслевые, учреждений, организаций и т.п.), а также поисковыми системами сети Интернет для поиска и работы с необходимой информацией.

Для освоения данной дисциплины и выполнения предусмотренных учебной программой курса заданий по самостоятельной работе обучающийся может использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

- методические рекомендации преподавателя к лекционному материалу;
- методические рекомендации преподавателя к практическим
- методические рекомендации преподавателя к выполнению самостоятельных домашних заданий.

Началом организации любой самостоятельной работы должно быть привитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой. Этот процесс, в первую очередь, связан с нахождением необходимой для успешного овладения учебным материалом литературой. Обучающийся должен уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

Обучающиеся для полноценного освоения учебного курса должны составлять конспекты как при прослушивании его теоретической (лекционной) части, так и при подготовке к практическим (лабораторным) занятиям. Желательно, чтобы конспекты лекций записывались в логической последовательности изучения курса и содержались в одной тетради.

### 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации компетентного подхода предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются тематические презентации.

#### 3.1 Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
1	Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных	Профессиональное обучение,	12
2	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ	Презентация	14
3	Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услугах и порядок их оказания	Профессиональное обучение	14
4	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов	Игровое обучение, профессиональное обучение	12
5	Принципы и технологии организации досуга и отдыха в гостиничных комплексах	Профессиональное обучение,	12
6	Возмещения ущерба; правила проверки наличия и заполнения актов при порче или утере гостиничной	Профессиональное обучение,	12
7	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-	Профессиональное обучение,	14

8	Организация хранения ценностей проживающих	Профессиональное обучение,	12
9	Защита прав потребителей	Активное обучение, профессиональное обучение,	12
	Итого по курсу		114

(Обучение: программированное, личносно – деятельностное обучение, проективное обучение, игровое обучение, концентрированное обучение, дифференцированное обучение, развивающее обучение, проблемное обучение, проблемно-модульное обучение, активное обучение, контекстное обучение, здоровье- сберегающее обучение, компьютерные технологии обучения и др.)

### **3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий (лабораторных работ)**

№	Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	Практическое задание №1	действия по инструкции	10
2	Практическое задание №2	анализ конкретных ситуаций, круглый стол	14
3	Практическое задание №3	решение ситуативных и производственных задач.	12
4	Практическое задание №4	разыгрывание ролей, деловая игра	14
5	Практическое задание №5	разбор решения задач, действия по инструкции	14
6	Практическое задание №6	анализ конкретных ситуаций, решение ситуативных и производственных задач	14
7	Практическое задание №7	действия по инструкции, разыгрывание ролей	14
8	Практическое задание №8	разбор решения задач, анализ конкретных ситуаций	12
	Итого по курсу		104

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Реализация учебной дисциплины осуществляется в специально оборудованном кабинете информатики и информационных технологий.

Оборудование учебного кабинета «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»:

- переносной мультимедийный проектор, экран;
- учебная мебель;
- доска учебная.

### **Наглядные пособия:**

Комплект плакатов: Организационная структура гостиничного предприятия.  
Технологический процесс обслуживания в гостинице  
Основные гостиничные службы  
Образец бланка подтверждения бронирования  
Индустрия гостеприимства

### **4.2 Электронные ресурсы:**

1. Microsoft Windows XP Start Edition;
2. Microsoft Office 2003
3. Microsoft Office Word
4. Microsoft Office Excel
5. Браузер Mozilla FireFox
6. CodeGear RAD Studio 2007 Architect Media Kit None Box/DVD
7. WINRAR Standart Licence (200-499)

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

### **5.2. Дополнительная литература**

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=229143](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=229143)
2. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности

- "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 493 с.
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебник для прикладного бакалавриата : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т. - Москва : Юрайт, 2014. - 336 с.
  4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 336 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038#page/1>
  5. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с. ; [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=259180](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=259180)
  6. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 1071 с. : табл., граф., ил, схемы - (Зарубежный учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01263-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=114713](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114713)

### **5.3. Периодические издания**

1. Гостиничное дело
2. Среднее профессиональное образование
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Туризм. Право и экономика
5. Общество и экономика.– URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/592/udb/4>
6. Туризм и гостеприимство.– URL: [https://e.lanbook.com/journal/2759#journal\\_name](https://e.lanbook.com/journal/2759#journal_name)

### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. – URL:<http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
5. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» - URL:[www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
6. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - URL:<http://www.elibrary.ru>
7. Базы данных компании «Ист Вью». - URL:<http://dlib.eastview.com>
8. Лекториум ТВ». - URL: <http://www.lektorium.tv/>
9. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL:<http://нэб.рф/>
10. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>



## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»**

Учащиеся для полноценного освоения учебного курса должны составлять конспекты как при прослушивании его теоретической (лекционной) части, так и при подготовке к практическим (семинарским) занятиям. Желательно, чтобы конспекты лекций и семинаров записывались в логической последовательности изучения курса и содержались в одной тетради. Это обеспечит более полную подготовку как к текущим учебным занятиям, так и сессионному контролю знаний.

Самостоятельная работа учащихся является важнейшей формой учебно-познавательного процесса. Цель заданий для самостоятельной работы – закрепить и расширить знания, умения, навыки, приобретенные в результате изучения дисциплины; овладеть умением использовать полученные знания в практической работе; получить первичные навыки профессиональной деятельности.

Началом организации любой самостоятельной работы должно быть привитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой. Этот процесс, в первую очередь, связан с нахождением необходимой для успешного овладения учебным материалом литературой. Учащийся должен изучить список нормативно-правовых актов и экономической литературы, рекомендуемый по учебной дисциплине; уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

Задания для самостоятельной работы выполняются в письменном виде во внеаудиторное время. Работа должна носить творческий характер, при ее оценке преподаватель в первую очередь оценивает обоснованность и оригинальность выводов. В письменной работе по теме задания учащийся должен полно и всесторонне рассмотреть все аспекты темы, четко сформулировать и аргументировать свою позицию по исследуемым вопросам. Выбор конкретного задания для самостоятельной работы проводит преподаватель, ведущий практические занятия в соответствии с перечнем, указанным в планах практических занятий.

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практики) с включением инновационных элементов.

С точки зрения используемых методов лекции подразделяются следующим образом: информационно-объяснительная лекция, повествовательная, лекция-беседа, проблемная лекция и т. д.

Устное изложение учебного материала на лекции должно конспектироваться. Слушать лекцию нужно уметь – поддерживать своё внимание, понять и запомнить услышанное, уловить паузы. В процессе изложения преподавателем лекции студент должен выяснить все непонятные вопросы. Записывать содержание лекции нужно обязательно – записи помогают поддерживать внимание, способствуют пониманию и запоминанию услышанного, приводят знание в систему, служат опорой для перехода к более глубокому самостоятельному изучению предмета.

Методические рекомендации по конспектированию лекций:

– запись должна быть системной, представлять собой сокращённый вариант лекции преподавателя. Необходимо слушать, обдумывать и записывать одновременно;

– запись ведётся очень быстро, чётко, по возможности короткими выражениями;

– не прекращая слушать преподавателя, нужно записывать то, что необходимо усвоить. Нельзя записывать сразу же высказанную мысль преподавателя, следует её понять и после этого кратко записать своими словами или словами преподавателя. Важно, чтобы в ней не был потерян основной смысл сказанного;

– имена, даты, названия, выводы, определения записываются точно;

– следует обратить внимание на оформление записи лекции. Для каждого предмета заводится общая тетрадь. Отличным от остального цвета следует выделять отдельные мысли и заголовки, сокращать отдельные слова и предложения, использовать условные знаки, буквы латинского и греческого алфавитов, а также некоторые приёмы стенографического сокращения слов.

Практические занятия по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» проводятся в основном по схеме:

-устный опрос по теории в начале занятия (обсуждение теоретических проблемных вопросов по теме);

-работа в группах по разрешению различных ситуаций по теме занятия;

-решение практических задач индивидуально;

-подведение итогов занятия (или рефлексия);

-индивидуальные задания для подготовки к следующим практическим занятиям.

Цель практического занятия - научить студентов применять теоретические знания при решении практических задач на основе реальных данных.

На практических занятиях преобладают следующие методы:

-вербальные (преобладающим методом должно быть объяснение);

-практические (письменные задания, групповые задания и т. п.).

Важным для студента является умение рационально подбирать необходимую учебную литературу. Основными литературными источниками являются:

– библиотечные фонды филиала КубГУ в г. Геленджике;

– электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»;

– электронная библиотечная система Издательства «Лань».

Поиск книг в библиотеке необходимо начинать с изучения предметного каталога и создания списка книг, пособий, методических материалов по теме изучения.

Просмотр книги начинается с титульного листа, следующего после обложки. На нём обычно помещаются все основные данные, характеризующие книгу: название, автор, выходные данные, данные о переиздании и т.д. На обороте титульного листа даётся аннотация, в которой указывается тематика вопросов, освещённых в книге, определяется круг читателей, на который она рассчитана. Большое значение имеет предисловие книги, которое знакомит читателя с личностью автора, историей создания книги, раскрывает содержание.

Прочитав предисловие и получив общее представление о книге, следует обратиться к оглавлению. Оглавление книги знакомит обучаемого с содержанием и логической структурой книги, позволяет выбрать нужный материал для изучения. Год издания книги позволяет судить о новизне материала. В книге могут быть примечания, которые содержат различные дополнительные сведения. Они печатаются вне основного текста и разъясняют отдельные вопросы. Предметные и

алфавитные указатели значительно облегчают повторение изложенного в книге материала. В конце книги может располагаться вспомогательный материал. К нему обычно относятся инструкции, приложения, схемы, ситуационные задачи, вопросы для самоконтроля и т.д.

Для лучшего представления и запоминания материала целесообразно вести записи и конспекты различного содержания, а именно:

- пометки, замечания, выделение главного;
- план, тезисы, выписки, цитаты;
- конспект, рабочая записка, реферат, доклад, лекция и т.д.

Читать учебник необходимо вдумчиво, внимательно, не пропуская текста, стараясь понять каждую фразу, одновременно разбирая примеры, схемы, таблицы, рисунки, приведённые в учебнике.

Одним из важнейших средств, способствующих закреплению знаний, является краткая запись прочитанного материала – составление конспекта. Конспект – это краткое связное изложение содержания темы, учебника или его части, без подробностей и второстепенных деталей. По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану учебника. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана. Если учебник разделён на небольшие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл заголовка.

Требования к конспекту:

- краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова;
- содержательность записи- записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла. Объём конспекта, как правило, меньше изучаемого текста в 7-15 раз;
- конспект может быть, как простым, так и сложным по структуре – это зависит от содержания книги и цели её изучения.

Методические рекомендации по конспектированию:

- прежде чем начать составлять конспект, нужно ознакомиться с книгой, прочитать её сначала до конца, понять прочитанное;
- на обложке тетради записываются название конспектируемой книги и имя автора, составляется план конспектируемого текста;
- записи лучше делать при прочтении не одного-двух абзацев, а целого параграфа или главы;
- конспектирование ведётся не с целью иметь определённый записи, а для более полного овладения содержанием изучаемого текста, поэтому в записях отмечается и выделяется всё то новое, интересное и нужное, что особенно привлекло внимание;
- после того, как сделана запись содержания параграфа, главы, следует перечитать её, затем снова обращаться к тексту и проверить себя, правильно ли изложено содержание.

Техника конспектирования:

- конспектируя книгу большого объёма, запись следует вести в общей тетради;
- на каждой странице слева оставляют поля шириной 25-30 мм для записи коротких подзаголовков, кратких замечаний, вопросов;
- каждая страница тетради нумеруется;

– для повышения читаемости записи оставляют интервалы между строками, абзацами, новую мысль начинают с «красной» строки;

– при конспектировании широко используют различные сокращения и условные знаки, но не в ущерб смыслу записанного. Рекомендуется применять общеупотребительные сокращения, например: м.б. – может быть; гос. – государственный; д.б. – должно быть и т.д.

– не следует сокращать имена и названия, кроме очень часто повторяющихся;

– в конспекте не должно быть механического переписывания текста без продумывания его содержания и смыслового анализа.

Для написания реферата необходимо выбрать тему, согласовать ее с преподавателем, подобрать несколько источников по теме, выполнить анализ источников по решению проблемы, обосновать свою точку зрения на решение проблемы.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1	Фронтальный опрос
2	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9. ПК 3.1, ПК 3.3, ПК 3.4	Письменный контроль
3	Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услугах и порядок их оказания	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9. ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4	Защита реферата
4	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку и получение готовых заказов	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9. ПК 3.1, ПК 3.3, ПК 3.4	Фронтальный опрос,
5	Принципы и технологии организации досуга	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9. ПК 3.1, ПК 3.3, ПК 3.4	Письменный контроль
6	Возмещение ущерба: правила проверки наличия и заполнения актов при порче или утере гостиничной собственности	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9. ПК 3.1, ПК 3.3, ПК 3.4	Письменный контроль
7	Правила сервировки столов, приемы, подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9. ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4	Фронтальный опрос,
8	Организация хранения ценностей проживающих	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9. ПК 3.1, ПК 3.3, ПК 3.4	Фронтальный опрос,

## 7.2. Критерии оценки знаний

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

**Реферат.** Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат оценивается по количеству привлеченных источников, глубине анализа проблемы, качестве обоснования авторской позиции, глубине раскрытия темы.

Критерии оценки знаний обучающихся в целом по дисциплине:

**«отлично»** - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

**«хорошо»** - выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

**«удовлетворительно»** - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

**«неудовлетворительно»** - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

## 7.3. Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Текущий контроль проводится в форме:

- индивидуальный устный опрос
- письменный контроль
- защита реферата

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Устный (письменный) опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Контрольные вопросы по темам прилагаются
Рефераты	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников	Темы рефератов прилагаются

## **Примерные вопросы для устного (письменного) опроса:**

Дать определения следующим терминам:

Апартамент -  
Апарт-отель -  
Беллмэн (Bellman) –  
Бронирование, заказ –  
Загрузка отеля –  
Кемпинг -  
Койкоместо –  
Корпоративные цепи –  
Люкс-  
Мини-гостиница (мини-отель) -  
Мотель -  
Непостоянство качества услуг —  
Несохраняемость услуги –  
Номерной фонд –  
Номерной фонд —  
Парк-отель -  
Поздний выезд —  
Расчетный час в гостинице -  
Расчетный час в гостинице —  
Сервис –  
Услуга-  
Хостел -  
Шведский стол –

## **Примерные темы рефератов**

- 1 Требования к персоналу.
- 2 Подбор и расстановка кадров вспомогательных служб.
- 3 Планирование, организация, мотивация и контроль деятельности вспомогательных служб.
- 4 Применение автоматизации.
- 5 Взаимодействие с другими службами гостиничного предприятия.
- 6 Классификация номеров гостиниц.
- 7 Качество и безопасность услуг.
- 8 Услуги прачечной.
- 9 Организация хранения личных вещей проживающих.
- 10 Служба швейцаров. Служба посыльных.
- 11 Информационная служба.
- 12 Культура труда работника сферы сервиса: общение, поведение, речь.
- 13 Тактика и психология обслуживания на этапах сервисной деятельности.
- 14 Понятие «контактная зона». Общая характеристика взаимодействия работника предприятия сферы сервиса и клиента.

- 15 Стандарты обслуживания и контроль удовлетворенности потребителя.
- 16 Организационная структура сервисного предприятия.
- 17 Организационная культура сервисного предприятия.
- 18 Правовые основы гостиничного дела.
- 19 Особенности документации в гостиничной деятельности
- 20 Организация процесса оказания досуговых услуг с учётом социально-психологических характеристик гостей.
- 21 Информационная и образовательная функции в анимационном деле.
- 22 Новые формы и методы организации досуга туристов.
- 23 Индивидуальная деятельность потребителя по организации своего свободного времени.
- 24 Взаимодействие анимационной службы со смежными подразделениями гостиницы.
- 25 Реализация компенсационной и стабилизирующей функций как условие восстановления сил человека.
- 26 Культурная и досуговая составляющие в процессе обслуживания гостей.
- 27 Характеристика потребителей досуговых услуг в гостиничном комплексе.

#### **7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации**

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания базовых положений в области информатики	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются

##### **7.4.1. Примерные темы для написания курсовых работ**

- 1 Умный отель как основа конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг
- 2 Анимационная деятельность в гостиничных комплексах
- 3 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля
- 4 Организация транспортных услуг в отелях.
- 5 Классификация средств размещения и их характеристика
- 6 Обслуживающий персонал гостиницы. Служба горничных
- 7 Организация и технология уборочных работ в гостиничных предприятиях
- 8 Организация работы и технологические процессы службы бронирования
- 9 Организация работы и технологические процессы СПиР
- 10 Организация сервиса в гостиничных комплексах.

- 11 Персонал, как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги
- 12 Особенности культуры обслуживания в сфере общественного питания
- 13 Особенности проектирования средств размещения, доступных для инвалидов и малоподвижных граждан
- 14 Особенности психологии управления в сервисной деятельности
- 15 История становления и развития социально-культурного сервиса и туризма
- 16 Перспективы и недостатки функционирования хостелов
- 17 Проектирование деятельности кафе при гостинице
- 18 Разновидности услуг в гостиничной сфере и их характеристики
- 19 Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок
- 20 Специфика организации сервиса для ВИП-гостей
- 21 Теория организации обслуживания в гостиничной сфере
- 22 Анализ качества гостиничных услуг
- 23 Франчайзинг в гостиничном бизнесе
- 24 Этикет и его роль в развитии гостиничных услуг
- 25 Санаторно-оздоровительные программы в анимации отелей.
- 26 Организация клубного отдыха.
- 27 Роль сектора размещения в санаторно-курортном обслуживании.
28. Сфера питания и её особенности в гостиничной сфере.
29. Характеристика необычных гостиниц мира.
30. Иная предложенная студентом тема, по согласованию с научным руководителем.

#### **7.4.2. Примерные экзаменационные вопросы**

- 1 Анализ качества гостиничных услуг
- 2 Анимационная деятельность в гостиничных комплексах
- 3 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля
- 4 История становления и развития социально-культурного сервиса и туризма
- 5 Классификация средств размещения и их характеристика
- 6 Обслуживающий персонал гостиницы. Служба горничных
- 7 Организация и технология уборочных работ в гостиничных предприятиях
- 8 Организация работы и технологические процессы службы бронирования
- 9 Организация работы и технологические процессы СПиР
- 10 Организация сервиса в гостиничных комплексах.
- 11 Организация транспортных услуг в отелях.
- 12 Особенности культуры обслуживания в сфере общественного питания
- 13 Характеристика двойного бронирования
- 14 Особенности психологии управления в сервисной деятельности
- 15 Персонал, как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги
- 16 Перспективы и недостатки функционирования хостелов



- 17 Перспективы работы спа-салона в гостиничных комплексах
- 18 Разновидности услуг в гостиничной сфере и их характеристики
- 19 Организация и технология обслуживания гостиничного фонда
- 20 Специфика организации сервиса для VIP-гостей
- 21 Теория организации обслуживания в гостиничной сфере
- 22 Умный отель. Его характеристика.
- 23 Этикет и его роль в развитии гостиничных услуг
- 24 Виды услуг, предоставляемых в курортно-оздоровительных комплексах
- 25 Анализ организации досуга в гостиницах
- 26 Инвентаризация оборудования гостиницы
- 27 Организация room-service в гостинице
- 28 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
- 29 Функции сферы услуг.
- 30 Функциональные требования к гостиницам.
- 31 Экологические требования к гостинице.
- 32 Доступная среда в гостиничных предприятиях
- 33 Подбор и функции персонала.
- 34 Правила и технология ведения телефонных переговоров.
- 35 Виды завтраков в гостиничных комплексах.
- 36 Поведение в конфликтных ситуациях с потребителем.
- 37 Услуги платные и бесплатные.
- 38 Организация работы службы безопасности.
- 39 Характеристика спортивно-оздоровительных услуг.
- 40 Организация деловых совещаний и переговоров.
- 41 Разновидность предприятий питания в гостиницах.
- 42 Организация работы службы общественного питания.
- 43 Порядок предоставления трансфера.
- 44 Приведите примеры значимости и сущности службы приёма и размещения в сфере гостиничного бизнеса.
- 45 Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах.
- 46 Организация бронирования мест и номеров в гостинице.
- 47 Порядок расчета за проживание туристическими ваучерами.
- 48 Значение и содержание дисциплины «Организация обслуживания в гостиничных и туристских комплексах», ее связь с другими дисциплинами.
- 49 Особенности регистрации иностранных туристов.
- 50 Особенности регистрации туристских групп.

## **8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Приложение 1. Краткий конспект лекционных занятий**

Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие

Гостиничные услуги предполагают временный найм объектов размещения и оказание, связанных с этим, услуг.

В качестве критерия, отличающего гостиничную услугу от других услуг, принимают факт предоставления услуги через гостиничное предприятие. Услуги гостиницы можно подразделить на основные, дополнительные и сопутствующие. Основные связаны с проживанием, а именно: информирование, бронирование мест (номеров), встреча и проводы, размещение, уборка, обслуживание гостей во время пребывания. Дополнительные услуги оказываются по желанию и за дополнительную плату. В разделе II «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» указано: «Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором».

Под сопутствующими понимаются услуги, необходимые потребителям при пользовании основными услугами. Ассортимент сопутствующих услуг влияет на решение потребителя проживать в гостинице. Это может быть телефонная связь в номерах, различные торговые и индивидуальные услуги.

Гостиничные объединения (сети) бывают национальными или международными. Предприятие, управляющее гостиничной сетью, может быть ее владельцем или совладельцем, управлять ею либо осуществлять надзор за ее деятельностью на основе договоров. Гостиницы объединяются в сети на основе договоров франшизы, аренды, контрактов на управление. Встречается также определение «группа гостиниц». В состав группы входит несколько гостиничных сетей.

Федеральная служба государственной статистики определяет статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие:

- наименование, содержащее указание на организационно-правовую форму;
- место нахождения;
- специализация;
- категория предприятия и категории номеров-
- дата ввода в эксплуатацию;
- ассортимент предлагаемых услуг;
- распределение лиц, размещенных в гостинице, по целям поездок, продолжительности пребывания, странам;
- инвестиции в развитие гостиничного предприятия-
- среднесписочная численность работников-
- среднемесячная номинально начисленная заработная плата.

основными показателями гостиничных предприятий являются: производственная мощность (единовременная вместимость, определяемая количеством наличных мест); количество предоставленных ночевок за год; коэффициент использования гостиничного фонда равен числу ночевок, деленному на произведение результатов деятельности: доходы от эксплуатации- расходы на эксплуатацию; финансовый результат (прибыль, убыток).

### 1.3. Факторы спроса на гостиничное размещение

«Великим переселением народов XX века» называют миграцию населения из сельской местности в город, так как это перемещение охватило миллионы людей во всех странах мира. Миграция связана с урбанизацией. Это в свою очередь сезонный отток городского населения на отдых в курортные зоны и сельскую местность, чему способствует автомобилизация населения, усовершенствование транспортных средств.

Для развития туризма появились не только экономические, но и социальные предпосылки:

повышение уровня жизни и доходов на душу населения, увеличение продолжительности отпусков, свободного времени

рост познавательных и эстетических потребностей населения

глобализация, сопровождаемая экономическим и культурным взаимодействием, либерализацией таможенного и паспортного режимов.

Все это привело к повышению спроса на гостиничные места. При этом спрос определяется географическим положением того или иного населенного пункта его величиной, административным статусом, положением по отношению к транспортным путям, количеством и значимостью торговых, промышленных, выставочных объектов, развитием туристской инфраструктуры. Политическая обстановка в стране, регионе, мире также влияет на спрос.

К факторам влияния на спрос можно отнести и меры государственного регулирования туристской деятельности. К ним относятся:

- определение приоритетных направлений развития туризма;
- создание нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туризма;
- содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;
- защита прав и интересов туристов, обеспечение их безопасности;
- стандартизация и классификация в туристской индустрии;
- формирование и ведение единого (федерального) реестра туроператоров;
- прямые бюджетные ассигнования на разработку и реализацию федеральных, отраслевых целевых и региональных программ развития туризма;
- создание благоприятных условий для развития туристской индустрии;
- налоговое и таможенное регулирование;
- предоставление льготных кредитов, установленных налоговых и таможенных льгот;
- содействие подготовке кадров для туристского бизнеса;
- развитие научных исследований в сфере туризма и др.

## **Приложение 2. Краткий конспект практических занятий**

### 1. Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице

Уровень конкуренции в гостиничном бизнесе постоянно растет. Ежегодно появляются новые отели, поэтому в условиях острой конкурентной борьбы владельцы гостиниц делают все возможное для завоевания своего потребителя и ищут новые способы увеличения продаж. Главная цель, которую преследует

руководство отеля, — привлечь и заинтересовать клиента так, чтобы в будущем он возвращался именно в эту гостиницу.

На успех любого отеля серьезно работает то впечатление, которое создается у гостя, когда он оказывается в номере. Высокое качество и чистота постельного белья и махровых изделий играют при этом немаловажную роль.

В последнее время отельеры все чаще задумываются, отдавать ли белье в стирку сторонним организациям на условиях аутсорсинга или организовывать в отеле собственную прачечную? А как быть с бельем и одеждой гостя, если они нуждаются в стирке или чистке?

Как известно, первое впечатление нельзя произвести дважды. Восприятие гостиницы постояльцем складывается из нескольких составляющих. Однако первое, на что обращает внимание, человек, попав в свой гостиничный номер, — чистота и обстановка. Убранный, ухоженный номер порадует любого посетителя. Но не меньшее внимание гости обращают и на состояние постельного белья и полотенца в номере. Для того, чтобы решить проблему поддержания постельного белья в чистоте, руководство гостиницы может пойти двумя путями: пользоваться услугами сторонней коммерческой химчистки или организовать мини-прачечную и химчистку непосредственно в самом отеле.

Каждый из способов имеет свои достоинства и недостатки. Сделав выбор в пользу работы с посредником, предприятие сэкономит на дополнительных затратах труда и площади. Однако в этом случае гостинице необходимо тратить свои средства на транспортировку белья до химчистки и обратно, приобретать дополнительные комплекты белья, поскольку оперативность обработки недостаточно высока. Кроме того, существует риск того, что белье одной гостиницы перепутают с бельем другой гостиницы, которая также пользуется услугами этой прачечной. Возникают затраты на покупку дополнительных и страховочных комплектов белья, которые могут понадобиться в случае порчи основного. Конечно, привлеченная организация будет нести ответственность за возможное причинение ущерба и компенсирует стоимость испорченных вещей. Но снижение качества стирки отрицательно отразится на имидже отеля. Общая стоимость услуги достаточно высока, в то время как качество стирки зачастую оставляет желать лучшего.

Второй возможный и менее затратный вариант — организация мини-прачечной и химчистки в стенах гостиницы. Наличие прачечной и химчистки позволяет облегчить работу других служб отеля, а также расширяет спектр услуг, которые он предоставляет. Организация мини-прачечной целесообразна в гостиницах, чей номерной фонд включает в себя от 70 номеров и выше. Услуги по стирке и химчистке личных вещей постояльцев, как правило, предоставляются в отелях класса 4 и 5 звезд. Организация собственной прачечной требует финансовых вложений, затрат площади и труда. Но в тоже время наличие собственной прачечной может гарантировать высокое качество стирки, а также оперативность обработки. В такой прачечной белье будет обработано на качественном оборудовании и с индивидуализированным подходом к сервису. Кроме того, при наличии собственной прачечной, предприятие получает возможность полностью контролировать процесс стирки, тем самым уменьшая

риск потери или повреждения изделий. Среди несомненных достоинств можно также выделить сокращение издержек на стирку белья из номерного фонда. Кроме этого гостиница получает возможность зарабатывать дополнительные средства, оказывая услуги по экспресс-стирке постояльцам.

Самым главным недостатком в этом случае является необходимость выделения дополнительного помещения под прачечную, соответствующее нормам и требования СЭС и существенные первоначальные затраты на покупку оборудования.

## 2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов

Символы по уходу за текстильными изделиями используются для маркировки изделий (одежды и других) из текстильных материалов. Эти символы определяют правила обработки изделий для их правильной эксплуатации потребителями, предотвращения преждевременного износа и порчи.

В настоящее время, эти символы устанавливаются международным стандартом «ISO 3758:2012. Изделия текстильные. Маркировка по уходу с использованием символов». Существует устаревший, но действующий на территории РФ аналог этого стандарта — «ГОСТ ISO 3758—2010. Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу. / ISO 3758:2005. Textiles — Care labelling code using symbols (IDT)». Символы располагаются на изделии на пришитом к нему специальном ярлыке. Место расположения ярлыка с символами по уходу, волокнистым составом ткани и другой возможной информацией, регламентируется «ГОСТ 10581—91 Изделия швейные. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение».

Для ухода за текстильными изделиями нужно знать вид волокна, из которого состоит изделие, способы его стирки и чистки. На текстильные изделия промышленного производства навешивают этикетки с международными знаками-символами, рекомендующими вид обработки.

## 3. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих

Во время проживания в гостинице гости могут воспользоваться услугами прачечной и химчистки, произвести мелкий ремонт одежды. Сбором и доставкой заказов в прачечную и, соответственно, доставкой готовых заказов в номера занимаются супервайзеры, горничные, сотрудники прачечной или валет-сервиса (в зависимости от специфики работы гостиницы).

В каждом гостевом номере имеется пакет с надписью: «Прачечная (Laundry bag)» и бланк-заказа на услуги прачечной-химчистки. Также может быть табличка «Прачечная/Химчистка», которую рекомендуется после заполнения бланка-заказа повесить на ручку двери снаружи для ускорения выполнения заказа.

Как правило, если гостиница имеет собственную прачечную, сроки выполнения заказа будут следующими (приведены в таблице).

Таблица

Сроки выполнения заказа прачечной-химчисткой

№ п/п	Время сдачи заказа	Срок выполнения заказа	Примечания
	С 8 до 12 часов	В тот же день с 17 до 20	В случае срочного заказа

1		часов	исполнение в течение 3 часов, дополнительная плата 50%.
2	С 12 до 17 часов	На следующий день к 9 часам	
3	После 17 часов	На следующий день после 12 часов	Исполнение срочного заказа невозможно

Если сбором и доставкой заказов занимаются сотрудники номерного фонда, то гостей оповещают о том, что их вещи заберет горничная или старшая горничная. Если за сбор заказа отвечают сотрудники прачечной или валет-сервиса, то гостей просят позвонить по телефону. Технология же работы с заказами не меняется.

В начале смены супервайзер собирает гостевые заказы на услуги прачечной-химчистки из тех номеров, на ручке двери, которых висит табличка с просьбой забрать заказ. Не все гости пользуются табличками. Поэтому, если горничная обнаружила в номере вещи гостя, предназначенные для стирки-глажки, она должна сразу же пригласить супервайзера или сама сделать следующее:

- проверить наличие в пакете для прачечной заполненного и подписанного гостем бланка-заказа;

- сверить соответствие внесенных в бланк-заказ наименований вещей и их количество с фактическим содержанием пакета.

Во многих гостиницах заказы гостей на услуги прачечной-химчистки не принимаются, если отсутствует бланк-заказ, подписанный гостем, во избежание злоупотреблений со стороны гостя. Для того, чтобы избежать конфликта, гостя в вежливой форме просят заполнить документ, а затем оказывают услугу прачечной-химчистки.

Бланк-заказа представляет собой технологический документ, состоящий из трех экземпляров бумаги разного цвета с копировальным эффектом. Бланк содержит:

- перечень мужских и женских вещей, которые принимает прачечная химчистка для стирки-чистки-глажения;

- цена услуги;

- сроки выполнения заказа;

- предпочтения гостей по приведению в порядок их одежды (на плечиках или в сложенном виде, крахмалить – не крахмалить и т.п.);

- информацию о надбавках за срочное выполнение заказа;

- ответственности гостиницы перед клиентом за порчу или утерю вещей;

- логотип отеля;

- реквизиты и телефон для получения дополнительной информации об услугах прачечной-химчистки.

Гостя просят отметить количество сдаваемых в обработку вещей, указать номер комнаты и фамилию.

Супервайзер проверяет содержимое пакета и точность заполнения бланка-заказа. Если все в порядке, то он ставит свою подпись на бланке, указывает время приемки заказа, завязывает пакет и относит его в прачечную-химчистку. Там производится вторичный контроль соответствия реального количества вещей в пакете с данными, внесенными в бланк.

Бывают случаи, когда гости умышленно или ошибочно вносят в бланк-заказ неправильные данные (несоответствие как количества, так и наименования вещей). В обязанности супервайзера входит исправление ошибок, корректировка данных в бланке-заказе и предупреждение об этом гостя. Также требуется дать гостю разъяснения по поводу маркировки вещей, если стирка или химчистка их запрещены. Гости должны знать, что вещи без соответствующих инструкций по уходу принимаются только при наличии их письменного согласия и без каких-либо обязательств и ответственности со стороны гостиницы.

Если гость находится в номере, необходимо войти в номер, следуя стандартам, принятым в отеле, и, выяснит с гостем все возникшие разногласия. Если гость покинул гостиницу, то разговор с ним поручается сотрудникам службы приема и размещения или вечерней смены службы номерного фонда. Заказ принимается в работу только после того, как все возникшие разногласия будут улажены.

Супервайзер утренней смены должен отметить в своем персональном задании те номера, из которых были приняты вещи гостей на обработку в прачечную-химчистку. Эта информация передается супервайзеру вечерней смены, который доставляет выполненные заказы гостям.

Нижнее белье упаковывается в прачечной в фирменные пакеты, супервайзер раскладывает их в номере на застеленную кровать. Рубашки доставляют на плечиках в прозрачных фирменных пакетах или в сложенном и упакованном виде в зависимости от пожелания гостя. Вещи на вешалках (платья, юбки, брюки, костюмы и т.п.) супервайзер размещает на ручке шкафа с наружной стороны или в шкафу, оставив дверцу приоткрытой. Это делается для того, чтобы гость, войдя в номер, сразу же увидел, что его заказ выполнен. Если на ручке двери номера висит табличка «Не беспокоить», то под дверь кладется специальная карточка с извинениями и просьбой сообщить удобное время для доставки заказа.

После предоставления услуги в счет гостя вносится сумма выполненного прачечной-химчисткой заказа. Итоговая сумма, проставленная на бланке-заказе в прачечной-химчистке, является основанием для включения ее в общий счет гостя. Все экземпляры бланка-заказа передаются в службу приема и размещения для расчета с гостем. После получения оплаты, один экземпляр вручается гостю, второй – передается в бухгалтерию, третий – возвращается в прачечную-химчистку для собственной отчетности.

Если бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки состоит из четырех экземпляров, то один из них прилагается к выполненному заказу для того, чтобы гость мог ознакомиться с ним до окончательного расчета и выписки из гостиницы.

Если заказ принимает сотрудник валет-сервиса, то он отвечает гостю по телефону, соблюдая все правила общения. Принимая заказ, он должен зафиксировать номер комнаты и вид услуги, проинформировать гостя об основных правилах оказания услуги прачечной-химчистки и их стоимости. При поступлении заказа сотрудник валет-сервиса должен забрать его из номера гостя в течение 15 мин, дальнейшие действия аналогичны действиям супервайзера.

Cleanness and neatness are two things that are paid special attention to at Bukovyna Hotel. To ensure guests of the city always feel comfortable and confident, and most importantly – had no problems because of unforeseen circumstances, a modern laundry and dry-cleaner’s is at your service.

The logo of these services is “Cleanness, politeness and timeliness!” Each order will be treated competently, correctly and responsibly. Our dry-cleaner’s is able to remove even especially difficult stains.

So, enjoy your stay at the hotel, and professionals will take care of all the “spotty” and “dirty” matters.

Your stay will be most enjoyable if you don’t worry and know for sure that you and your property are in complete safety. Bukovyna Hotel will make sure that you sleep quietly and enjoy complete absence of troubles of any kind.

Clothing	Prices, UAH		
	Washing	Ironing	Dry-cleaning
Trousers	10,00	6,00	
Suit		18,00	40,00
Jacket		12,00	40,00
Blouse (cotton)	10,00	6,00	
Blouse (silk)	15,00	9,00	
Sweater/vest	15,00	9,00	
Summer-jacket	15,00	10,00	
Sport suit	15,00		
Dress	20,00	10,00	
Evening dress		30,00	
T-shirt/shirt/top	10,00	6,00	
Shirt (cotton)	10,00	6,00	
Shirt (silk)	15,00	9,00	
Shorts/skirt	10,00	6,00	
Socks	2,00		

\* Washing and dry cleaning services are available from 08.00 to 17.00;

\* Delivery time for washing and ironing - 8:00;

\* Requests for dry cleaning services are accepted until 09.00 am (except Saturday and Sunday). Term of execution - 1 day.

## DRY CLEANING

Laundry and Dry Cleaning



Laundry and Dry Cleaning Services are available from Monday to Saturday between 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

Working Hours

Monday- Tuesday- Wednesday - Thursday - Friday -Saturday

Ironing : 08.00 - 15. 00

Laundry : 08.00 - 15. 00

Dry Cleaning : 08.00 - 15. 00

Sundays

Ironing, Laundry or Dry Cleaning Services are not available.

Guests may call 1071 Floor Services Manager (until 06:00 p.m.) or 163 front desk for very urgent needs within the hours other than those provided above.

Simple tailor services may be available for items delivered until 12:00 every day except Sundays.

Please observe the following order for your laundry and dry cleaning needs;

\* Find the laundry and dry cleaning list inside your wardrobe.

\* Complete the form as required.

\* Stuff your clothes in the laundry bag.

\* Call the "housekeeping" to have your clothes received from your room.

Please inform the reception until 10:00 a.m. to ensure that your clothes are returned to you by 6:00 p.m. in the same day.

Express Service

Сколько это стоит?	How much does it cost?
Извините за беспокойство.	I'm sorry/ Excuse me for disturbing [dɪ'stɜːbɪŋ] You.
У Вас есть бельё в стирку на сегодня?	Do You have laundry ['lɔːndrɪ] today?
Это будет готово сегодня вечером до ... часов.	It will be ready tonight till ... o'clock.
Я сожалею, но это возможно только завтра к ... часам обычным сервисом.	I'm sorry, but it will be possible ['pɒsəbl] only tomorrow at ... o'clock by normal service.
Это Вас устраивает?	Does it suit [s(j)u:t] You?
У Вас есть вещи для глажки?	Do You have anything for pressing?
Когда Вам нужно вернуть вещи?	When would You like these things back?
Это возможно/невозможно.	It is possible/impossible.
Это будет возможно через ... часов.	It will be possible in ... hours.
Извините, что разбудила Вас.	I'm sorry, I have woken ['wəʊk(ə)n] You up.
Я Вас разбудила?	Have I woken You up?
До свидания.	Good bye.
До завтра.	Till tomorrow.
Всего доброго/приятного Вам вечера.	Have a nice day/evening.
Как жалко!	What a pity!
Я приношу извинения.	I'm sorry.
Я очень сожалею, что это случилось.	I'm sorry it has happened.

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ

На английском языке

Решите профессиональную ситуацию, составив диалог с использованием предложенных выражений.

1. Вы – супервайзер. Иностранный гость хочет сделать заказ на услуги прачечной (женский брючный костюм, женское пальто), но бланк только на русском языке. Помогите гостю оформить заказ.

to make an order

Laundry service

to fill in a form

to point out items you need

Regular and express service

to sign

order will be ready

2. Вы – супервайзер. Иностранный гость сдал вещи (пиджак и рубашку) в стирку. Но вынужден уехать раньше. Помогите гостю получить заказ. Рассмотрите три варианта:

- заказ готов;

- заказ находится в обработке;

- заказ еще не в обработке.

to hand things to

to have things washed

would like to check out earlier

your order is ready

your order is not ready

your order has not been touched

to have your address

to deliver the order

3. Вы сотрудник прачечной. Иностранный гость сдал заказ (спортивный костюм, мужская футболка) в прачечную. Готовый заказ выполнен с опозданием на два часа. Доставьте заказ гостю.

Laundry service

to make an order...

the order is ready 2 hours later

to deliver

to offer a discount

I am awfully sorry

Don't worry

4. Вы – сотрудник валет-сервиса. Иностранный гость хочет сдать мужское пальто в химчистку, но химчистка находится не в гостинице. Объясните это гостю.

Dry cleaning

to deliver things to ...

to have an agreement with the nearest...

Does it suit you?

When for?

I want my things be ready....

Express service

5. Вы – горничная. Иностранный гость хочет сдать в прачечную платье и брюки. Помогите оформить заказ.

Housekeeping

to deliver things to ...

to make an order...

When for?

I want my things be ready....

to fill in a form

to point out items you need

Regular service

6. Вы – супервайзер. Иностранный гость оформил заказ с ошибкой (сдал 2 юбки, а отметил платья). Помогите ее исправить.

to make an order with one mistake

to deliver a skirt to ...

to mark a dress

Could I correct it?

No problem

Room number

7. Вы – сотрудник валет-сервиса. Иностранный гость хочет сдать в прачечную шубу. Объясните ему, что шубу можно только чистить в химчистке.

to deliver a fur coat to Laundry service

to clean it only in....

When for?

I want my things be ready....

Express service

40 percent more

Does it suit you?

When for?

8. Вы – сотрудник прачечной. Иностранный гость сдал пиджак в химчистку, но заказ был выполнен не качественно (на рукаве осталось пятно). Он жалуется Вам.

to deliver a jacket to ...

the order was not done properly

a spot on the sleeve

to have complains

Don't worry

I am awfully sorry

to offer a discount

9. Вы – сотрудник прачечной. Иностранный гость обращается в прачечную с тем, что вещи в заказе перепутаны (доставлен спортивный костюм, а гость сдавал шорты и рубашку-поло).

things in my order are mixed up

to deliver shorts and a shirt  
to get a sports suit  
room number  
I am awfully sorry  
things will be delivered in....

10. Вы – супервайзер. Иностраный гость не знает как привести в порядок куртку и спрашивает у Вас. Предложите ему два варианта на выбор: химчистку и стирку.

to tidy a jacket  
I can offer you....  
When for?  
I want my things be ready....  
Express service  
Regular service  
to fill in a form  
На русском языке

1. Вы – супервайзер. Гость сдал вещи (джинсы, свитер) в стирку. Но вынужден уехать раньше. Помогите гостю получить заказ. Рассмотрите три варианта:

- заказ готов;
- заказ находится в обработке;
- заказ еще не в обработке.

2. Вы – супервайзер. Помогите гостю оформить заказ в прачечную (юбка, плащ).

3. Вы – супервайзер. Гость оформил заказ с ошибкой (сдал четыре рубашки, а отметил – две, не поставил подпись). Исправьте ошибки и проинформируйте гостя об условиях их исправления.

4. Вы – сотрудник валет-сервиса. Гость хочет отдать в стирку костюм, который можно только чистить в химчистке (на ярлыке есть четкие указания). Объясните гостю его ошибку.

5. Вы – сотрудник прачечной. Гость сдал в стирку джинсы и платье, но заказ был выполнен не качественно. Вещи выглядят так же, как и до стирки.

6. Вы – горничная. Заказ гостя (куртка, юбка) доставлен в другой номер. Найдите и доставьте выполненный заказ.

7. Вы – супервайзер. Гость обращается к Вам с жалобой на то, что вещи в заказе перепутаны – частично не доставлены, частично чужие (гость сдал женский свитер, блузку и спортивный пуловер, а доставили – свитер, рубашку и футболку). Исправьте ошибку. (4 человека)

8. Вы – сотрудник валет-сервиса. Гостя собираются на вечерний раут и обращается к Вам с просьбой помочь подготовить вечернее платье – необходимо отгладить и подшить подол короче. Ваши действия.

9. Вы – супервайзер. Гость хочет сдать в химчистку шубу и постирать кофту и шорты. Такая услуга стоит дорого, поэтому просит сделать ему скидку, т.к. он приехал в отель в третий раз. Помогите гостю.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения**  
**высшего образования**  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**в г. Геленджике**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Дисциплина: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

БИЛЕТ №5

1. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителем.
2. Услуги платные и бесплатные.

Председатель ПЦК

  
\_\_\_\_\_ **ПОДПИСЬ**

М.В. Самсоненко

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения**  
**высшего образования**  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**в г. Геленджике**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Дисциплина: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

БИЛЕТ №6

1. Функциональные требования к гостиницам.
2. Организация деловых совещаний и переговоров.

Председатель ПЦК

  
\_\_\_\_\_ **ПОДПИСЬ**

М.В. Самсоненко

ЛИСТ  
изменений рабочей учебной программы по дисциплине  
**МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ**

Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя		
Предложение составителя программы		
Другие основания	Разделы №2.4.5 и №5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы	Обновление перечня литературы


Составитель: преподаватель

  
\_\_\_\_\_ **подпись**


М.В. Самсоненко

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма  
протокол № 1 от «31» августа 2017 г.

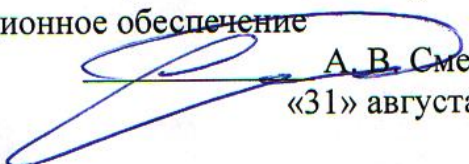
Зам. директора по УР филиала

  
\_\_\_\_\_ Т. А. Резуненко  
«31» августа 2017г.

Заведующая сектором библиотеки

  
\_\_\_\_\_ Л. Г. Соколова  
«31» августа 2017г.

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы)

  
\_\_\_\_\_ А. В. Сметанин  
«31» августа 2017г.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины  
МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»  
специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

*Автор программы:* Самсоненко М.В. – преподаватель филиала ФГБОУ ВО «Кубанского государственного университета» в г.Геленджике.

Рабочая программа по данной дисциплине разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа дисциплины МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, относится к ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и является общепрофессиональной дисциплиной.

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» состоит из следующих разделов:

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины.
2. Структура и содержание учебной дисциплины.
3. Образовательные технологии
4. Условия реализации программы учебной дисциплины.
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
7. Оценочные средства для контроля успеваемости.
8. Дополнительное обеспечение дисциплины

В паспорте программы сформулированы цели и задачи освоения дисциплины, направленные на овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями.

Тематический план имеет оптимальное распределение часов по разделам и темам, в соответствии с учебным планом.

Разработанная программа учебной дисциплины соответствует требованиям программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», и рекомендуется для использования в учебном процессе при подготовке обучающихся по данной специальности.

Рецензент:

Генеральный директор ЗАО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова	 Подпись, печать	Н.Я. Алейников
---	--	----------------



## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины  
МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»  
специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

*Автор программы:* Самсоненко М.В. – преподаватель филиала ФГБОУ ВО «Кубанского государственного университета» в г.Геленджике.

Программа профессионального модуля (ПМ) 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки выпускников по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Программа дисциплины МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» составлена в соответствии с Разъяснениями по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, разработанными Департаментом государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки Российской Федерации.

Рабочая программа МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» содержит следующие элементы:

титульный лист, паспорт (указана область применения программы, место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы, цели и задачи, объем учебной дисциплины и виды учебной работы); тематический план и содержание учебной дисциплины, условия реализации программы (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,); контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Перечень компетенций (ОК и ПК) содержит все компетенции, указанные в тексте ФГОС. Требования к практическому опыту, умениям и знаниям соответствуют перечисленным в тексте ФГОС.

Четко сформулированная цель программы и структура находятся в логическом соответствии.

Программа может быть рекомендована для использования в образовательном процессе.

Рецензент:

Директор ИП Стефанова З.К.

Отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова