



1920

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами

А.А. Евдокимов

«16» _____ 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

**МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,
РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 №475 (зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 № 32876)

Дисциплина	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		
Форма обучения	очная		
Учебный год	2018-2019		
2 курс		4 семестр	
лекции		76 час.	
практические занятия		88 час.	
самостоятельные занятия		86 час	
форма итогового контроля		экзамен	

Составитель: преподаватель _____ Т.А.Резуненко
подпись

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии гостиничного сервиса и туризма
протокол № 10 от «15» апреля 2019г.

Председатель предметно-цикловой комиссии специальностей Гостиничный сервиса и туризма _____ Т.А.Резуненко
«15» апреля 2019 г.

Рецензент (-ы):

Директор ИП Стефанова З.К. Отель «Парадейсон»		З.К.Стефанова
Генеральный директор АО «Базовый санаторий им.М.В.Ломоносова»		Н.Я.Алейников

ЛИСТ

согласования рабочей учебной программы по дисциплине
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Специальность среднего профессионального образования:
43.02.11 Гостиничный сервис

СОГЛАСОВАНО:

Зам.директора филиала


Т.А.Резуненко
«15» апреля 2019 г.

Заведующая сектором библиотеки филиала


Л.Г.Соколова
«15» апреля 2019 г.

Инженер-электроник (программно-информационное
обеспечение образовательной программы)


А.В.Сметанин
«15» апреля 2019 г.

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:	6
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)	7
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	11
2.2. Структура дисциплины:	11
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины	12
2.4. Содержание разделов дисциплины	18
2.4.1. Занятия лекционного типа	18
2.4.2. Практические занятия	20
2.4.3. Содержание самостоятельной работы	21
2.4.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	21
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	26
3.1. Образовательные технологии при проведении лекций	26
3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий	27
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	28
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	28
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения	28
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	30
5.1. Основная литература	30
5.2. Дополнительная литература	30
5.3. Периодические издания	31
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	31
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	32
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	36
7.1. Паспорт фонда оценочных средств	36
7.2. Критерии оценки знаний	36
7.3. Оценочные средств для проведения для текущей аттестации	37
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации	44
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации	44
8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	46

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей 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.02.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент» (ОК 9) «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» (ПК 2.3-2.5) Компетенции, формируемые по предшествующим дисциплинам и необходимые при изучении дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»:

ОК 9

ПК 2.3-2.5.

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК 9	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	содержание нормативных правовых актов федерального, регионального и муниципального уровней, регулирующих вопросы установления пенсий, пособий и других социальных выплат, предоставления услуг; понятия и виды трудовых пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению, пособий, ежемесячных денежных выплат (далее - ЕДВ), дополнительного материального обеспечения, других социальных выплат, условия их назначения, размеры и сроки; правовое регулирование в области медико-социальной экспертизы; государственные стандарты социального обслуживания;	использовать периодические и специальные издания, справочную литературу в профессиональной деятельности; информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения;	анализом действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты; навыками информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения;
1	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании	Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы; Виды соглашений и договоров, правила их	Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турагентствами,	Навыками по составлению проектов договоров и продвижению

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		гостиничных услуг	составления, порядок согласования и подписания	туроператорами и иными сторонними организациями	гостиничного продукта
2	ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Содержание и перечень предоставляемых услуг по заключенным договорам	Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых гостиницей согласно заключенным договорам	Способностями по контролю за соблюдением выполнения условий договоров по предоставлению гостиничных услуг
3	ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Порядок расчета гостя при позднем выезде; виды отчетной документации и порядок возврата денежных сумм гостям	Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты по ним	Навыками использования современных технологий и технических средств по подготовке счетов за основные и дополнительные услуги; Способностью за контролем данных операционных процессов

Изучение дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» предваряет изучение дисциплины ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, корпоративных клиентов, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуги правилах безопасности во время проживания в гостинице;

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 250 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 164 часа;
- самостоятельная работа обучающегося 86 часов.

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

Учащийся 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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Осознавать значимость индустрии гостеприимства в мировой туристической индустрии, иметь представление о роли службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы	использовать современные методы организации обслуживания в профессиональной деятельности	способностью понимать и применять в профессиональной деятельности современные технологии индустрии гостеприимства, развивать способность делать вклад в личностный рост и повышение эффективности профессиональной деятельности
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	знание основных тенденций развития гостиничной индустрии, нормативно-правовой документации способность использовать их при решении социальных и профессиональных задач	критически оценить освоенные теории и концепции.	способностью критически переосмысливать накопленный опыт, вносить изменения в рабочие процессы с учетом инноваций, делать свой вклад в оптимизацию рабочих процессов с учетом развития науки и технологий
3	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за	Знание методов и приемов решения нестандартных ситуаций	Видеть и оценивать риски нестандартных ситуаций	Иметь опыт принятия решения в нестандартных ситуациях

№ п. п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		них ответственность			
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знать методы и понимать способы поиска и анализа необходимой информации для решения профессиональных задач	Уметь пользоваться словарями, справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами	Иметь практический опыт применения найденной информации для выполнения профессиональных задач
5	ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	роль и значение информационно-коммуникационных технологий в организации работы подразделения	осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию информации по профессии, выбирать методику и средства решения задач, используя информационно-коммуникационные технологии	способностью учитывать современные тенденции развития компьютерных технологий, автоматизированных систем и компьютерных систем бронирования в гостиничном сервисе
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Знать стандарты делового общения и поведения в отеле	Применять стандарты общения и поведения	Иметь опыт общения с коллегами, руководством, клиентами в соответствии с принятыми стандартными
7	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Ответственность за общекомандный результат	Уметь осознанно ставить цели овладения различными видами работ и определять соответствующий конечный продукт	Владеть методами самоанализа и коррекции результата работы.
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Знать основные принципы, подходы и методы построения системы личного развития и осознанной самореализации	Ставить перед собой цели для развития личной и профессиональной мотивации	Владеть методами планирования карьеры
9	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности	Знать основные технологии и технологические процессы службы приема и размещения гостей	Уметь применять знание технологий в работе	Иметь опыт работы с литературой с целью получения информации о технологических нововведениях
10	ПК 2.1	Принимать,	Основные функции	Организовывать	Способностями и

№ п. п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		регистрировать и размещать гостей	обязанности сотрудника службы приема и размещения гостиницы; правила приема, регистрации и поселения гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	организовывать рабочее место службы приема и размещения; Регистрировать и размещать гостей (VIP-клиентов, тургрупп, корпоративных клиентов, иностранных гостей)	навыками работы с различными категориями клиентов по приему, регистрации и размещению гостей
11	ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей	Информировать клиентов о гостиничных услугах	Навыками общения с клиентами гостиницы по предоставлению информации об услугах
12	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы; Виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания	Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	Навыками по составлению проектов договоров и продвижению гостиничного продукта
13	ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Содержание и перечень предоставляемых услуг по заключенным договорам	Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых гостиницей согласно заключенным договорам	Способностями по контролю за соблюдением выполнения условий договоров по предоставлению гостиничных услуг
14	ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Порядок расчета гостя при позднем выезде; виды отчетной документации и порядок возврата денежных сумм гостям	Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты по ним	Навыками использования современных технологий и технических средств по подготовке счетов за основные и дополнительные услуги; Способностью за контролем данных операционных процессов
15	ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Основные функции ночного портье и правила выполнения аудита; Правила работы с информационной базой данных гостиницы	Выполнять обязанности ночного портье; Обрабатывать необходимую информацию и составлять отчеты по ней	Навыками по ведению необходимой документации

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
Учебная нагрузка (всего)	250	250
Аудиторные занятия (всего)	164	164
В том числе:		
занятия лекционного типа	76	76
практические занятия (практикумы)	88	88
лабораторные занятия		
Самостоятельная работа (всего)	86	86
<i>Реферат</i>	36	36
<i>Самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала</i>	50	50
Вид промежуточной аттестации (экзамен)		
Общая трудоемкость 250 час	250	250

2.2. Структура дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
1	2	3	4	5
Раздел 1. Введение. Основные понятия в сфере гостиничного бизнеса. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц.	26	6	8	12
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	10	2	4	4
Тема 1.2 Классификация гостиниц согласно нормативной документации	16	4	4	8
Раздел 2 Организация службы приема и размещения	28	10	10	8
Тема 2.1 Организационная структура службы приема и размещения (состав службы) и организация рабочего места сотрудника службы	11	4	4	3
Тема 2.2 Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.	17	6	6	5
Раздел 3 Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписки гостей.	122	6	8	8
Тема 3.1 Основные стандарты качества обслуживания при	10	2	4	4

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
приеме и выписке гостей				
Тема 3.2 Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиен персонала службы приема и размещения	12	4	4	4
Раздел 4 Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных клиентов, VIP-клиентов.	46	14	16	16
Тема 4.1 Общие правила приема, регистрации и размещения гостей.	20	6	8	6
Тема 4.2 Особенности приема, регистрации и размещения туристских групп, иностранных гостей, VIP-персон.	26	8	8	10
Раздел 5 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	36	10	14	12
Тема 5.1 Виды основных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	14	4	6	4
Тема 5.2 Виды дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	22	6	8	8
Раздел 6 Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	31	8	8	15
Тема 6. Виды соглашений (договоров) и их характеристика.	31	8	8	15
Раздел 7 Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги	25	10	10	5
Тема 7.1 Правила расчета оплаты за проживание	14	6	6	2
Тема 7.2 Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления.	11	4	4	3
Раздел 8 Организация работы службы ночных аудиторов	19	6	8	5
Тема 8.1 Основные функции ночного аудитора	11	4	4	3
Тема 8.2 Правила выполнения ночного аудита.	8	2	4	2
Раздел 9 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	17	6	6	5
Тема 9.1 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиничного предприятия	17	6	6	5
Всего по дисциплине	250	76	88	86

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. ПМ 02. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей		26	
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и размещении гостей	Содержание 1. Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. 2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при приеме, регистрации и размещении. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1. Влияние развития туризма на индустрию размещения. 2. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	2	2-3
Тема 1.2. Классификация гостиниц и средств размещения согласно нормативной документации.	Содержание 1. Классификация гостиниц и средств размещения в РФ 2. Международная классификация гостиниц и средств размещения. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1. Характеристика гостиничной цепи (сети) как собственного особенного подхода к системе классификации гостиниц. 2. Характеристика индустрии размещения г. Геленджика 3. Тест «Классификация гостиниц»	4	2-3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		12	
Тематика домашних заданий	1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка сообщений «Гостиничная индустрия». 3. Составление словаря профессиональных терминов.		2-3
Раздел 2. ПМ 02. Организация службы приема и размещения		28	
Тема 2.1. Организационная структура службы приема и размещения (состав службы) и организация рабочего места сотрудника данной службы.	Содержание 1. Организационная структура службы приема и размещения (состав службы). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. 2. Служба приема и размещения - состав персонала. Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1. Характеристика самых распространенных типов организационных структур службы приема и размещения в управленческой практике индустрии	4	2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	гостеприимства. 2. Стойка размещения (Ресепшн) – «лицо отеля».		
Тема 2.2. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения	Содержание 1. Служба приема и размещения: цели, основные функции. 2. Операционный процесс обслуживания. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников службы приема и размещения. Лабораторные работы (нет) Практические занятия	6	
	1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц с малой вместимостью. 2. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц средней и крупной вместимости.	6	2-3
			2-3
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.	8	
Тематика домашних заданий	1. Подготовка схемы организационной структуры службы приема и размещения. 2. Подготовка рефератов «Reception» как «front office» отеля». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 5. Подготовка презентаций «Процесс обслуживания в гостинице».		2-3
			2-3
			2-3
			2-3
			2-3
Раздел 3. ПМ 02. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей		22	
Тема 3.1. Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	Содержание 1. Понятие стандартизации качества обслуживания. 2. Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания. Лабораторные работы (нет) Практические занятия	2	
	1. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей в РФ и ближнем		2-3
			2-3
		4	
Тема 3.2. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения	Содержание 1. Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения. 2. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения. Лабораторные работы (нет) Практические занятия	4	
	1. Правила ведения телефонных переговоров персонала. 2. Униформа как один из главных стандартов внешнего вида. 3. Стиль в обслуживании гостей.		2-3
			2-3
		4	
			2-3
			2-3
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.	8	
Тематика домашних заданий	1. Подготовка сообщений по правилам делового этикета. 2. Подготовка рефератов «Униформа как часть фирменного стиля гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией.		2-3
			2-3
			2-3
			2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		
Раздел 4. ПМ 02. Правила приема, регистрации и поселения гостей. групп, корпоративных гостей		46	
Тема 4.1. Общие правила приема, регистрации и поселения гостей	Содержание 1. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч. 2. Регистрация гостей и два типа гостей, прибывающих в отель. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. 3. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера. Лабораторные работы (нет) Практические занятия	6	
	1. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.	8	2-3
Тема 4.2. Особенности приема, регистрации и поселения групп, корпоративных и VIP гостей	Содержание 1. Особенности приема, регистрации и поселения групп гостей. 2. Особенности приема, регистрации и поселения корпоративных гостей. 3. Особенности приема, регистрации и поселения VIP гостей. Лабораторные работы (нет) Практические занятия	8	
	1. Принципиальные различия при обслуживании групп, корпоративных и VIP гостей. 2. Характеристика этапа расселения гостей по номерам. 3. Категории и виды номеров. 4. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей.	6	2-3
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.	16	
Тематика домашних заданий	1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Разбор ситуационных заданий по встрече, приему и расселению гостей. 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Подготовка сообщений «Категория VIP гости».		2-3
Раздел 5. ПМ 02. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей		36	
Тема 5.1. Виды основных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	Содержание 1. Виды основных услуг в гостинице. 2. Правила и особенности предоставления основных услуг в гостинице. Лабораторные работы (нет) Практические занятия	4	
	1. Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы. 2. Характеристика основных услуг в зависимости от вместимости гостиницы.	6	2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 5.2. Виды дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	Содержание 1. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. 2. Виды дополнительных услуг в гостинице. 3. Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1. Цели организации дополнительных услуг. 2. Характеристика основных и дополнительных услуг в зависимости от категории и вместимости гостиницы.	6 8 	 2-3 2-3 2-3 2-3 2-3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		12	
Тематика домашних заданий	1. Подготовка презентации службы приема и размещения одной из гостиниц г. Геленджика 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		
Раздел 6. ПМ 02. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.		31	
Тема 6.1. Виды соглашений	Содержание 1. Виды соглашений (договоров) и их характеристика. Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свобода. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом). Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1. Туристская деятельность как вид предпринимательской деятельности. Содержание договора оказания туристских услуг.	8 8 	 2-3 2-3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		15	
Раздел 7. ПМ 02. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.		25	
Тема 7.1. Правила расчета оплаты за проживание	Содержание 1. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. Функции кассира службы приема и размещения. 2. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1. Отъезд и проводы гостей. 2. Организация услуги трансфера.	6 6 	 2-3 2-3
Тема 7.2. Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления	Содержание 1. Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления	4	2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	2.Виды международных платежных систем. дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок работы с пластиковыми картами. Лабораторные работы (нет) Практические занятия		2-3
	1.Особенности расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги за рубежом. 2.Системы гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено» и др.	4	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		5	
Тематика домашних заданий	1.Составление словаря профессиональных терминов. 2.Подготовка рефератов «Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено». 3.Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Решение ситуационных задач по расчету оплаты за проживание.		
Раздел 8. ПМ 02. Организация работы службы ночных аудиторов.		19	
Тема 8.1. Основные функции ночного аудитора (портье).	Содержание 1.Функциональные обязанности ночного портье. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Лабораторные работы (нет) Практические занятия	11	
	1.Дополнительные функции ночного портье в гостиницах малой вместимости.	4	2-3
Тема 8.2. Правила выполнения ночного аудита	Содержание 1.Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. 2.Виды отчетной документации. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы. Лабораторные работы (нет) Практические занятия	2	2-3
	1.Организация работы службы консьержей и батлеров.	4	2-3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		5	
Тематика домашних заданий	1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Организация работы службы консьержей и батлеров». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Подготовка сообщений «Правила выполнения ночного аудита в зависимости от категории и вместимости гостиницы».		
Раздел 9. ПМ 02. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы		17	
Тема 9.1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Содержание 1.Характеристика основных и дополнительных служб гостиницы. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с	6	2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации.		
	2. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	6	
	1. Службы гостиницы и их состав в зависимости от категории и вместимости. Соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		5	
Тематика домашних заданий	1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		
	2. Подготовка презентаций «Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами гостиницы».		
	3. Составление словаря профессиональных терминов.		
	Всего	250	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств); 2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством) 3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

№ разд ела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>4 семестр</i>			
1	Введение Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и выписке гостей.	Основные этапы возникновения и становления гостиничного дела в мире и в России. Понятие гостеприимства. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в технологическом цикле обслуживания клиентов. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Классификация гостиниц и иных средств размещения в РФ. Международная классификация гостиниц и средств размещения.	У, Т

№ разд ела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	Организационная структура службы приема и размещения (состав службы). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, служба телефонных операторов. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Операционный процесс обслуживания. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников службы.	У, Т
3	Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	Понятие стандартизации качества обслуживания. Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания. Психологический комфорт гостя. Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене сотрудников службы приема и размещения. Правила ведения телефонных разговоров. Деловая этика и этикет. Культура общения.	У
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, туристских групп, корпоративных клиентов. Особенности регистрации иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч. Регистрация VIP- клиентов и особенности работы с данной категорией гостей. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Обязанности посыльного.	У
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Виды основных услуг в гостинице. Правила и предоставление основных услуг в гостинице. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды и характеристика дополнительных услуг в гостинице. Бюро обслуживания. Экскурсионные услуги. Бизнес-центры. Транспортные услуги. Организация отдыха и развлечений. Услуги спортивно-оздоровительного центра. Услуги прачечной и химчистки. Услуги питания. Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.	У, Т
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	Виды договоров и их характеристика. Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом, туроператором, турагентом, корпоративным клиентом.	У
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги. Расчетный час. Час выезда гостей. Выезд гостей после расчетного часа. Функции кассира службы приема и размещения. Виды и порядок расчета за проживание согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	У, Т
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функциональные обязанности ночного аудитора. Изучение правил выполнения ночного аудита. Особенности ночного аудита в гостиницах малой вместимости. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичной документации. Виды отчетной документации. Закрытие финансового дня в гостинице.	У
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Характеристика основных и дополнительных служб гостиничного предприятия. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы: назначение и виды передаваемой информации.	У

Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа

2.4.2. Практические занятия

№ разд ела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>4 семестр</i>			
1	Введение Нормативная документация, регламентирующ ая деятельность гостиницы и других средств размещения при приеме, регистрации и выписке гостей.	Влияние развития туризма на индустрию размещения. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей. Характеристика гостиничной цепи (сети) как собственного особенного подхода к системе классификации гостиниц. Модели организации гостиничного бизнеса. Характеристика индустрии размещения города Геленджика и Краснодарского края. Тест «Классификация гостиниц»	У, Т, Р
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	Характеристика самых распространенных типов организационных структур службы приема и размещения в управленческой практике индустрии гостеприимства. Стойка размещения- «лицо отеля». Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиницы с малой вместимостью. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц средней и крупной вместимости.	У, Т
3	Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей в РФ и Ближнем зарубежье. Международные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Стандарт оценки качества работы персонала.	У
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, туристских групп, корпоративных клиентов. Особенности регистрации иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч. Категории и виды номеров. Ролевая игра «Встреча и приветствие гостя» Ролевая игра «Регистрация гостя». Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих при встрече и регистрации гостя.	У, Т
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы. Характеристика основных услуг в зависимости от размера номерного фонда гостиницы. Цели организации дополнительных услуг. Расширение перечня дополнительных услуг как фактора повышения конкурентоспособности	У, Т
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	Взаимодействие гостиницы и туроператора. Содержание договора оказания туристских услуг.	У, Т
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	Отъезд и проводы гостей. Организация трансфера. Решение задач на определение стоимости проживания согласно «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Системы гостиничных услуг «Все включено», «Ультра все включено», и др.	У, Т

№ разд ела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	Дополнительные функции работы ночного аудитора в гостиницах малой вместимости. Организация работы службы консьержей и батлеров.	У
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Службы гостиницы и их состав в зависимости от категории и размера номерного фонда гостиницы. Соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	У
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

2.4.3. Содержание самостоятельной работы

1. Составление словаря профессиональных терминов.
2. Формирование портфолио с документацией, необходимой для процесса в деятельности гостиницы согласно данному разделу.
3. Тематика рефератов:
 1. Модель организации гостиничного бизнеса «Ритц»
 2. Особенности модели организации гостиничного бизнеса «Бутик-отель»
 3. Характеристика гостиничной цепи (на примере....).
 4. История становления гостиничной индустрии в России
 5. Основные этапы становления гостиничного бизнеса в мире.
 6. Стойка приема и размещения (ресепшн) как «лицо» отеля.
 7. Униформа как часть фирменного стиля гостиницы.
 8. Характеристика системы гостиничных услуг «все включено»
 9. Организация работы службы консьержей и батлеров.
 10. Технологические стандарты гостиничных предприятий.
 11. Мини-гостиницы России.
 12. Организация бытового и сервисного обслуживания в отелях.
 13. Необычные и специализированные услуги гостиниц.
 14. Характеристика гостиничного рынка Краснодарского края.
 15. История становления и современное состояние гостиничного дела в городе Геленджике.
 16. Характеристика необычных гостиниц мира.
 17. Правила этикета для сотрудников службы приема и размещения гостиницы.
 18. Развитие рынка гостиничных услуг России
 19. Основные фазы гостиничного цикла.
 20. Характеристика гостиничной базы города –курорта Геленджик.
 21. Санаторно-курортная база города-курорта Геленджик.
 22. Типы гостиничных предприятий.
 23. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
 24. Тенденции развития номерного фонда в мире.
 25. Организация дополнительных услуг в отелях разного уровня сервиса.
4. Подготовка презентаций по заданным темам.

5. Подготовка к тестированию по темам : «Классификация гостиниц», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Операционный процесс службы приема и размещения гостиницы».

6. Подготовка и решение задач на определение стоимости проживания в гостинице, расчета среднесуточной стоимости номера, коэффициента загрузки гостиницы.

Тематика курсовых работ:

1. Анализ моделей гостиничного дела в мире.
2. Анимационная деятельность в гостиничных комплексах.
3. Анимационная деятельность в санаторно-курортном комплексе.
4. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля.
5. Классификация средств размещения в мире и в России.
6. Организационная структура гостиничного предприятия.
7. Организация работы хозяйственной службы отеля.
8. Организация работы и технологические процессы службы бронирования отеля.
9. Организация работы и технологические процессы службы приема и размещения отеля.
10. Организация работы службы безопасности отеля.
11. Технология обслуживания «Особо важных персон» в отеле.
12. Организация и предоставление экскурсионных услуг в гостинице.
13. Специфика приема, размещения и обслуживания «Особо важных персон» в отеле.
14. Организация обслуживания номерного фонда в гостинице.
15. Специфика организации досуговых мероприятий в санаторно-курортных комплексах.
16. Стандарты обслуживания в гостиничной индустрии.
17. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе.
18. Организация и виды расчетов с клиентами в гостинице.
19. Организация работы и перспективы развития малых гостиниц в России.
20. Организация работы гостиниц на горнолыжных курортах.
21. Технологические процессы предоставления СПА и фитнес услуг в отелях.
22. Современное состояние и перспективы развития отечественного гостиничного бизнеса.
23. История развития, современное состояние и перспективы развития гостиничной индустрии Краснодарского края.
24. Организация работы спортивно-оздоровительных комплексов курортных отелей.
25. Организация работы службы консьержей в отеле.
26. Корпоративная этика и стиль отеля.
27. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг в отеле.
28. Иная тема по согласованию с преподавателем.

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

Самостоятельная работа студентов является важнейшей формой учебно-познавательного процесса.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в ход лекционных занятий, а также сформировать практические навыки подготовки в области математики.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- самостоятельное изучение некоторых вопросов (конспектирование);
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет ресурсов;
- подготовку к тестированию;
- подготовку к практическим (лабораторным) занятиям,
- самостоятельное выполнение домашних заданий,
- подготовку реферата (доклада, эссе) по одной из проблем курса.

На самостоятельную работу студентов отводится 86 часов учебного времени.

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Введение Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и выписке гостей.	1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 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, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1 4. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 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, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1 4. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396
3	Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
	выписке гостей.	A720-4CA49A6FD829#page/1 2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1 4. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1 3. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1 3. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1 3. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
		83A61B803759#page/1
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADD8-4861-869C-83A61B803759#page/1 3. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр. НИЦ ИНФРА-М. 2016. - 400 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396

Кроме перечисленных источников студент может воспользоваться поисковыми системами сети Интернет по теме самостоятельной работы.

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

- методические рекомендации преподавателя к лекционному материалу;
- 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. Студент должен уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

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

В процессе преподавания применяются образовательные технологии развития критического мышления.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются тестирование, тематические презентации, интерактивные технологии.

3.1.Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
1	Введение Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и выписке гостей.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	6
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	Аудиовизуальная технология, лекция-дискуссия*	10
3	Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	6
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	14
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	10
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	8
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	10
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	6
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	6

3.2.Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 по теме 1.1	Дискуссия по теоретическим вопросам.	4
2	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 по теме 1.2	Дискуссия по теоретическим вопросам Тестирование по пройденным вопросам	4
3	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 по теме 2.1	Дискуссия по теоретическим вопросам	4
4	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 по теме 2.2	Дискуссия по теоретическим вопросам	6

8	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 5,6 по темам 3.1 и 3.2	Дискуссия по теоретическим вопросам Анализ конкретных ситуаций	8
9	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 7,8 по темам 4.1, 4.2	Дискуссия по теоретическим вопросам. Ролевая игра «Встреча и приветствие гостя» Ролевая игра «Регистрация гостя» Анализ конкретных ситуаций	8 4 4
10	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 9,10 по темам 5.1, 5.2	Дискуссия по теоретическим вопросам. Анализ конкретных ситуаций Тестирование по пройденным вопросам	14
11	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11 по теме 6	Анализ конкретных ситуаций	8
12	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 12,13 по темам 7.1, 7.2	Ролевая игра «Выезд гостя»	10
	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 14,15 по темам 8.1, 8.2	Дискуссия по теоретическим вопросам Решение задач малыми группами	8
12	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16 по теме 9	Деловая игра Тестирование по пройденным вопросам	6
		Итого по курсу	88
		в том числе интерактивное обучение*	18

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 Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей и в тренинговом кабинете службы приема и размещения гостей

Оборудование учебного кабинета:

- мультимедийный проектор, экран;
- персональный компьютер;
- учебная мебель;
- учебная стойка ресепш;
- учебно-методические материалы;
- электронные образовательные ресурсы;
- образцы бланков для заполнения;

Наглядные пособия:

Комплект плакатов: «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице», «Организационная структура гостиничного предприятия», «Индустрия гостеприимства».

Интернет ресурсы:

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: www.biblioclub.ru
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
6. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
7. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» - URL: www.grebennikon.ru
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - URL: <http://www.elibrary.ru>
9. Базы данных компании «Ист Вью». - URL: <http://dlib.eastview.com>
10. Лекториум ТВ». - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL: <http://нэб.рф/>
12. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
13. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>.
14. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL <http://www.consultant.ru>

4.2. Перечень необходимого программного обеспечения

4.2. Перечень необходимого программного обеспечения

1. 7-zip; (лицензия на англ. <http://www.7-zip.org/license.txt>)
2. Adobe Acrobat Reader; (лицензия - <https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)

3. Adobe Flash Player; (лицензия - <https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
4. Microsoft Office 2003; (лицензия - <http://www.openoffice.org/license.html>)
5. FreeCommander; (лицензия - <https://freecommander.com/ru/%d0%bb%d0%b8%d1%86%d0%b5%d0%bd%d0%b7%d0%b8%d1%8f/>)
8. Mozilla Firefox.(лицензия - <https://www.mozilla.org/en-US/MPL/2.0/>)

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

МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

5.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
5. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
4. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М. 2016. - 400 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>

5.2. Дополнительная литература

1. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208 с
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Уокер; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&b8ok_id=114767
3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности "Социально-культурный сервис" / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев. - 3-е изд., перераб. - Москва : КНОРУС, 2016. - 165 с.
4. 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. гуманит. ун-т. - Москва : Юрайт, 2014. - 336 с.;
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038#page/1>
6. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / А. А. Литвинюк ; под ред. А. А. Литвинюка. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 498 с.

— (Профессиональное образование). — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/DBEC5EE5-A25D-4E14-9946-C509CB98CBBB>

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. Гуманитарные и социально-экономические науки. База данных Научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU». — URL: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8639

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

ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». — URL: www.biblioclub.ru
ЭБС издательства «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com>
ЭБС «Юрайт». — URL: <http://www.biblio-online.ru/>
ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. —
URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» -
URL: www.grebennikon.ru
Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - URL: <http://www.elibrary.ru>
Базы данных компании «Ист Вью». - URL: <http://dlib.eastview.com>
Лекториум ТВ». - URL: <http://www.lektorium.tv/>
Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL: <http://нэб.рф/>
КиберЛенинка: научная электронная библиотека. — URL: <http://cyberleninka.ru/>
Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. — URL: <http://window.edu.ru>.
Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL <http://www.consultant.ru>

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» нацелена на формирование профессиональных компетенций в области организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практические занятия) 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 деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» проводятся по схеме:

- устный опрос по теории в начале занятия;
- работа в группах по разрешению различных ситуаций по теме занятия;
- решение задач;
- ролевые игры;
- решение тестовых заданий.

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;
- электронная библиотечная система «Университетская библиотека он-лайн»;
- 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 обучающегося с содержанием и логической структурой книги, позволяет выбрать нужный материал для изучения. Год издания книги позволяет судить о новизне материала. Чем чаще книга издаётся, тем большую ценность она представляет. 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 определённые 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 её с преподавателем, подобрать несколько источников по теме, выполнить анализ источников по решению проблемы, обосновать свою точку зрения на решение проблемы.

Инновационные технологии, используемые в преподавании дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»

Деловая игра – метод имитации принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. Деловые игры применяются в качестве активного метода обучения профессиональным навыкам, познания норм поведения, освоения процесса принятия решений.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссии по проблемным вопросам предполагает написание студентами эссе, тезисов или рефератов по предложенной тематике.

Кейс-метод – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его

Методические указания по выполнению курсовой работы

Методические цели выполнения курсовой работы:

систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующей дисциплины;

развитие навыков самостоятельной деятельности по подготовке письменных работ;

совершенствование навыков графического и текстового оформления письменных работ.

Курсовая работа по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» выполняется студентами специальности «Гостиничный сервис» согласно учебному плану в 4 семестре 2 курса обучения. Срок окончательной сдачи курсовой работы преподавателю данной дисциплины - не позднее, чем 1-ого апреля текущего года. Студенты, не защитившие курсовую работу, считаются имеющими академическую задолженность и к экзамену не допускаются.

Согласно учебного плана образовательного учреждения на консультирование по выполнению (написанию) курсовой работы по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» отведено 30 часов. Консультации по курсовой работе являются одними из видов учебных занятий по дисциплине, проводимых в аудитории.

Тему курсовой работы студент выбирает из предложенного перечня (тематики). Кроме того, студенту по его просьбе или предложению руководителя может быть предложена тема курсовой работы, не вошедшая в рекомендуемый перечень.

При написании курсовой работы необходимо отразить следующие:

- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Во введении необходимо отразить следующие основные вопросы:

- обоснование актуальности темы;
- краткая характеристика ее сущности;
- цель и задачи курсовой работы;
- предполагаемые методы и способы достижения поставленных задач;
- анализ использованных источников.

В основную часть работы включаются материалы, обобщения и выводы самого исследования.

В заключении подводятся итоги, показывается в какой мере достигнута цель и решены поставленные задачи.

В процессе работы над курсовым проектом обучающийся должен уметь:

осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по темам задания; проводить системный анализ современной учебной и научной литературы (отечественной и иностранной).

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

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	Введение. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и выписке гостей.	ПК 2.1, ПК.2.5 ОК 1	Реферат, тест
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	ПК 2.1, ПК.2.2, ПК.2.5 ОК 6	Реферат
3	Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	ПК 2.1 ОК 3, ОК.6	Реферат, тест
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	ПК 2.1, ПК.2.2 ОК 1-9	Реферат, тест
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	ПК.2.2, ПК.2.4 ОК.2 ОК.4, ОК 5	Реферат
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	ПК.2.3	Реферат
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	ПК.2.5, ОК.7	Решение задач
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	ПК.2.6 ОК.3-ОК.5	Реферат
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	ПК.2.1	Реферат

7.2. Критерии оценки знаний

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

Реферат. Продукт самостоятельной работы студента, 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.

Тест. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тест оценивается по количеству правильных ответов (не менее 50%).

Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется студенту, 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 студенту, 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 студенту, 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 студенту, 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 средств для проведения текущей аттестации

В данном разделе приводятся образцы оценочных средств. Полный комплект оценочных средств приводится в Фонде оценочных средств.

Текущий контроль проводится в форме:

- фронтальный опрос
- индивидуальный устный опрос
- тестирование по теоретическому материалу
- защита реферата, презентации
- разработка проблемы курса (доклад).

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества студента	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
Тестирование	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков логического анализа и синтеза при сопоставлении конкретных понятий	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Вопросы прилагаются

Примерные тестовые задания:

Задание 1. Тест по теме «Классификация гостиниц» ПК 2.1

1. Государственная система классификации гостиниц РФ распространяется:
 1. на муниципальные и ведомственные гостиницы;
 2. только на муниципальные гостиницы;
 3. на все гостиницы страны.
2. В жилых и общественных помещениях гостиницы должны поддерживаться температура:
 1. 20 градусов;
 2. 22 градуса;
 3. 18-25 градусов.
3. Сдать багаж на хранение можно:
 1. во всех гостиницах;
 2. только звездных;
 3. 4-5 звезд.
4. Можно ли получить индивидуальные сейфовые ячейки в гостинице «3 звезды»:
 1. да;
 2. нет.
5. В гостинице «4 звезды» подноска багажа услуга:
 1. обязательная;
 2. по просьбе.
6. Музыкальное вещание в общественных помещениях предусмотрено в гостиницах:
 1. 4-5 звезд;
 2. 3-5 звезд;
 3. 1-5 звезд;
 4. во всех гостиницах
7. Можно ли рассчитывать на банкетный зал в ресторане гостиницы «3 звезды»:
 1. да;
 2. нет.
8. Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично должно быть в гостиницах:
 1. 5 звезд;
 2. 4-5 звезд;
 3. 3-5 звезд.
9. В гостиницах «3 звезды» телефонная связь из номера должна быть:
 1. внутренняя, без выхода в город;
 2. внутренняя и городская;

3. внутренняя, городская, междугородняя и международная.

10. Должен ли быть швейцар в гостинице «3 звезды»:

1. да, должен;
2. нет, не должен.

11. В гостинице «3 звезды» для проживающих в номере без ванны должна быть душевая или ванная одна на:

1. 10 человек;
2. 20 человек;
3. 30 человек.

12. В гостинице «4 звезды» полотенца должны менять:

1. 1 раз в 5 дней;
2. 1 раз в 3 дня;
3. ежедневно

13. В гостинице «2 звезды» аварийное освещение должно быть в виде:

1. фонаря и аккумулятора;
2. генератора на 24 часа;
3. постоянного генератора.

14. Служба поиска проживающих предусмотрена в гостиницах:

1. 1-5 звезд;
2. 3-5 звезд;
3. 4-5 звезд.

15. Служебный лифт должен быть отдельно от гостевого в гостиницах:

1. 1-5 звезд
2. 3-5 звезд
3. 4-5 звезд

16. Должен ли в номерах гостиницы «1 звезда» быть дверной замок с внутренним предохранителем:

1. да, должен;
2. нет, не должен.

17. В какой гостинице вас разбудит персонал по вашей просьбе:

1. во всех гостиницах;
2. 1-5 звезд;
3. 3-5 звезд;
4. 4-5 звезд.

18. Спортивно-оздоровительный центр в гостинице «3 звезды»:

1. должен быть;
2. не должен быть.

19. Будет ли вечерняя подготовка номера в гостинице «4 звезды»:

1. да, будет;
 2. нет, не будет.
20. В какой гостинице можно оставить ценности на хранение в сейфе:
1. 5 звезд;
 2. 4-5 звезд;
 3. 1-5 звезд;
 4. во всех гостиница
21. Плавательный бассейн обязателен в гостиницах:
1. 5 звезд;
 2. 4-5 звезд;
 3. 1-5 звезд
22. Какая гостиница должна иметь установку для обработки воды для питья:
1. 4-5 звезд;
 2. 1-5 звезд;
 3. все гостиницы.
23. Должна ли быть радиотрансляция в лифте в гостинице 3 звезды:
1. да, должна;
 2. нет, не должна.
24. Подадут ли завтрак в номер в гостинице «4 звезды»:
1. да, подадут;
 2. нет, не подадут.
25. В гостинице «3 звезды» смена постельного белья должна производиться:
1. ежедневно;
 2. 1 раз в 3 дня;
 3. 1 раз в 5 дней;
 4. 1 раз в 7 дней.
26. В гостинице «4звезды» лифт должен быть в здании:
1. более 1 этажа;
 2. более 2 этажей;
 3. более 3 этажей.
27. Должна ли горничная ежедневно убирать номер и заправлять постель в гостинице «2 звезды»:
1. да, должна;
 2. нет, не должна.
28. Время ожидания лифта в гостинице «3 звезды» не должно превышать:
1. 30 сек.
 2. 45 сек.
 3. 60 сек.
29. Должен ли персонал гостиницы «4 звезды» чистить обувь гостя:

1. да, должен;
2. нет, не должен.

30. Должны ли в гостинице «3 звезды» быть декоративное озеленение и художественные композиции в общественных помещениях:

1. да, должны;
2. нет, их быть не должно

31. Вход для гостей, отдельный от служебного, должен быть в гостиницах:

1. 5 звезд;
2. 3-5 звезд;

32. Вывеска с наименованием средства размещения освещаемая или светящаяся, должна быть в гостиницах:

1. 3-5 звезд;
2. 1-5 звезд;
3. во всех гостиницах.

33. Персонал должен носить форменную одежду и служебные значки в гостиницах:

1. 3-5 звезд;
2. 2-5 звезд;
3. 1-5 звезд;
4. во всех гостиницах.

34. Должна ли быть охранная сигнализация и видеокамеры в коридоре гостиницы «3 звезды»:

1. да, должна;
2. нет, не должна.

35. Холл в службе приема площадью 120 кв.м. должен быть в гостинице:

1. 5 звезд;
2. 4 звезды;
3. 3 звезды;
4. во всех гостиницах.

36. Срочную стирку и глажение можно заказать в гостиницах:

1. 1-5 звезд;
2. 3-5 звезд;
3. 4-5 звезд.

37. Примут ли в гостинице «3 звезды» оплату по кредитным картам:

1. да, примут;
2. нет, не примут.

38. Предоставление завтрака предусмотрено:

1. во всех гостиницах;

2. 1-5 звезд;
3. 2-5 звезд;
4. 3-5 звезд.

39. Предоставят ли в гостинице «без звезд» вызов скорой помощи и медицинскую аптечку:

1. да, предоставят;
2. нет, не предоставят.

40. Должен ли быть конференц-зал в гостинице 4 звезды:

1. да, должен;
2. нет, не должен

Примерные задачи:

Задачи ПК2.5

Вариант 1

1. Двухместный номер стоимостью 1200 руб., где заезд был 11.09. в 07.00, а выезд состоялся 15.09. в 13.40. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

2. Одноместный номер стоимостью 800 руб., где заезд был 22.08. в 20.00, а выезд состоялся 28.08. в 17.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

3. Одноместный номер стоимостью 1000руб., где заезд был 19.02. в 05.00, а выезд состоялся 25.02. в 21.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

4. Двухместный номер стоимостью 1500 руб., где заезд был 12.05. в 12.00, а выезд состоялся 16.05. в 20.30. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

5. Двухместный номер стоимостью 2400 руб., где заезд был 17.05. в 06.00, а выезд состоялся 24.05. в 14.30. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

6. Апартаменты стоимостью 24 000 руб., где заезд был 16.07. в 09.00, а выезд состоялся 21.07. в 16.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

7. Апартаменты стоимостью 18 000 руб., где заезд был 29.10. в 17.00, а выезд состоялся 03.11. в 06.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

8. Апартаменты стоимостью 20 000 руб., где заезд был 10.10. в 15.00, а выезд состоялся 18.10. в 22.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

Примерные вопросы для устного опроса :

- 1.Что такое гостеприимство? Перечислить принципы гостеприимства.
- 2.Дать определения различных типов гостиничного предприятия.
- 3.Назовите известные гостиничные цепи.
- 4.Перечислите преимущества вхождения в гостиничную цепь.
- 5.Перечислите модели организации гостиничного бизнеса .
- 6.Что собой представляет международная классификация гостиниц.
- 7.Каков порядок аттестации гостиницы на категорию.
- 8.В соответствии с каким нормативно-правовым актом разработаны «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 9.На основе каких документов может быть заключен договор на размещение в гостинице.
- 10.Перечислить перечень информации, размещаемой в вестибюле отеля.
- 11.Перечислить стандарты, разрабатываемые в гостиничных предприятиях. обосновать необходимость их разработки.
- 12.Что собой представляет стандарт персонала.
- 13.Что предполагает стандарт персонала службы приема и размещения в общении с гостями.
- 14.Дать характеристику организационной структуре службы приема и размещения гостиницы.
- 15.Перечислить функции руководителя службы приема и размещения.
- 16.Перечислить функциональные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
- 17.Организация рабочего места. Требования к стойке приема и размещения.
- 18.Требования к внешнему виду сотрудников службы приема и размещения.
- 19.Правила регистрации различных категорий клиентов.
- 20.Особенности работы с «Особо важными гостями».
- 21.Особенности регистрации иностранных граждан.
- 21.Виды встреч.
- 22.Обязанности посыльных.
- 23.Демонстрация номера.
- 24.Расчет оплаты за проживание. Поздний выезд.
25. Как строятся взаимоотношения между гостиницей и туроператором.
- 26.Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах.
- 27.Порядок оформления и хранения регистрационных документов.
- 28.Как рассчитать среднесуточную стоимость номера и коэффициент загрузки отеля.
- 29.Перечислить виды основных услуг в гостинице.
- 30.Перечислить виды дополнительных услуг в гостинице.
- 31.Характеристика дополнительных услуг.
- 32.Виды договоров и их характеристика.
- 33.Перечислить основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.
- 34.Функции кассира службы приема и размещения.
- 35.Наличный и безналичный расчет за проживание в гостинице.
- 36.Вилы международных платежных систем, дорожных чеков, пластиковых карт.
- 37.Перечислить должностные обязанности ночного аудитора.

- 38.Перечислить виды отчетной документации при проведении ночного аудита.
39.Как осуществляется взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы.

7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются
		Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задачи прилагаются

7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

Профессиональные компетенции	Вопросы к экзамену
1	2
ПК 2.1	1. Правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика. 2. Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия. 3. Модели организации гостиничного бизнеса. 4. Основные службы гостиницы: служба приема и размещения. 5. Особенности регистрации туристских групп. 6. Особенности регистрации иностранных туристов. 7. Составить технологический цикл обслуживания гостей. Дать характеристику каждому этапу. 8. Организационная структура гостиничного предприятия: Служба бронирования. 9. Организация работы службы приема и размещения отеля. 10. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения гостиницы. Требования к внешнему виду сотрудников службы. 11. Расселение в номер. Обязанности посыльных 12. Особенности размещения «Особо важных гостей» в отеле. 13. Особенности поселения «людей с ограниченными возможностями». 14. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. 15. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения гостиницы. Требования к внешнему виду сотрудников службы. 16. Служба телефонных операторов. Телефонный этикет. 17. Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения. 18. Стандарты обслуживания гостей
ПК 2.2	1. Классификация гостиниц. 2. Виды услуг, предоставляемые гостиницами и туристскими комплексами 3. Классификация номеров. 4. Понятие гостеприимства. Принципы гостеприимства. 5. Гостиничные службы и их характеристика. 6. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. 7. Организация работы службы приема и размещения отеля.

Профессиональные компетенции	Вопросы к экзамену
1	2
	8. Функциональные обязанности работника службы приема и размещения 9.Порядок регистрации иностранных граждан. Миграционный учет иностранных граждан. 10.Стандарты обслуживания гостей 11.Служба телефонных операторов. Телефонный этикет. 12.организация работы службы консьержей и батлеров. 13.Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения.
ПК 2.3	1.Перечислить виды документов, используемых в работе службы приема и размещения, дать характеристику 2.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные положения. 3.Виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания 4.Международные гостиничные правила.
ПК 2.4	4.Перечислить виды документов, используемых в работе службы приема и размещения, дать характеристику 5.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные положения.
ПК 2.5	1. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание. 2. Виды и методы оплаты за предоставленные услуги в гостинице 3. Процедура выписки гостя. 4.Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. 5.Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы. 6.Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. 7.Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
ПК 2.6	1. Обязанности ночного аудитора. 2. Процедура передачи дел по окончанию смены 3.Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. 4.Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложение 1. Краткий конспект лекционных занятий

МИРОВЫЕ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ

Сейчас в мире насчитывается более 16 млн. гостиниц. Все они предоставляют клиентам услуги размещения, но качество этих услуг сильно различается. Отправляясь в путешествие, турист хочет быть уверен, что уровень сервиса в месте пребывания будет соответствовать его ожиданиям. Некоторые страны вообще не имеют своих национальных стандартов в области классификации гостиничных услуг.

Официальные системы классификации гостиниц приняты только в 64 странах.

Для гостиниц классификация – это способ представить потребителю необходимые сведения о качестве сервиса и инфраструктуре. Для клиентов – это информированность и возможность выбора.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Это:

- уровень комфорта;
- вместимость номерного фонда;
- функциональное назначение;
- месторасположение;
- продолжительность работы;
- обеспечение питанием;
- продолжительность пребывания;
- уровень цен;
- форма собственности.

Сейчас в мире существует более 30 региональных гостиничных классификаций по уровню комфорта. Наиболее распространенными являются следующие системы:

- система звезд (Россия, Франция, Австрия, Египет, Китай, Бельгия, Голландия и др.);
- система «корон» (Великобритания + собственная классификация британских турагентств);
- система букв – А, В, С, Д (Греция);
- система трех категорий (Италия и Израиль);
- система разрядов (США);
- а также система солнц, лун, черепах, алмазов, пирамид, верблюдов....

Таким образом, следует понимать, что единых международных стандартов не существует. Невозможность их создания объясняется разностью климатических особенностей территории, несхожестью культурных традиций и обычаев, особенностями национальных представлений о комфорте, различными критериями оценки качества обслуживания.

Тем не менее, в 1989 году ВТО выпустила документ «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации», который может рассматриваться как международный стандарт.

В основу этой классификации положена французская система звезд, поскольку она считается самой строгой и принципиальной. Причем четко определяются именно

качественные различия между категориями (строительные и отделочные материалы, оборудование, предметы мебели и интерьера).

От звездности напрямую зависит класс постояльца. Три звезды предполагают самого обычного, среднестатистического путешественника, четыре - это уже бизнес-туры, корпоративный клиент.

В международной практике считается, что чем дольше турист может оставаться в гостинице, находя чем ему заняться, тем выше разряд гостиницы.

Принято считать, что самая известная и популярная система оценки гостиниц-«звездная» пришла из Америки. Её родоначальником называют основателя корпорации «Хилтон» Конрада Хилтона. Он первый ввел для отелей собственной сети обозначения в виде звездочек.

В конце 2009 года ассоциации отельеров Швеции, Германии, Австрии, Швейцарии, Венгрии и Чехии подписали договор о создании единой системы стандартов для отелей под названием Hotelstars Union (Союз гостиничных звезд).

Это был первый шаг в формировании системы классификации, которая будет действовать во всей Европе. Всего 17 300 отелей вошли в новую систему классификации. В течение 2010 года происходил переходный период, а в 2011 году классификация по новому стандарту стала единственной возможной альтернативой для отельеров. Отели оцениваются по 270 критериям.

1 января 2011 года к семи странам-учредителям данной системы присоединились балтийские государства –Эстония, Латвия и Литва. Таким образом, новая система охватывает в настоящее время 18 тыс. отелей.

В системе «холистарс юньон» учтены такие моменты, как размер номеров, помещения для семинаров и конференций, работа с жалобами постояльцев и отзывы туристов.

Согласно списку критериев классификации все номера **однозвездных отелей** должны иметь санузел с душем или ванной, цветной телевизор с дистанционным управлением, сто, стул, мыло и гель для душа. Номера должны убираться каждый день. В самом отеле должна быть служба рецепции, факс и телефон - доступны для клиентов. Также клиентам предлагается расширенный завтрак и возможность приобрести напитки.

Отель категории 2 звезды должен предлагать постояльцам завтрак «шведский стол», в номерах рядом с кроватью должна быть лампа для чтения, в ванных комнатах – полотенца и гель для душа. Постояльцы должны иметь возможность получить предметы личной гигиены, такие, как зубная щетка и паста, принадлежности для бритья. В отеле данной категории можно оплатить проживание **кредитной картой**.

В отелях 3 звезды согласно данной классификации рецепционисты должны владеть двумя языками. Также должен присутствовать багажный сервис. В каждом номере обязательны телефон и интернет, большое зеркало и место для размещения багажа, а в ванной комнате- полотенцесушитель, фен, косметические салфетки. В номере также должны быть наборы для шитья и хода за обувью. Клиент может получить дополнительную подушку и одеяло, заказать в номер

Напитки и воспользоваться услугами прачечной и гладильного сервиса.

В отеле категории 4 звезды должна быть зона лобби с местами для отдыха и возможностью заказать напитки. Кроме ресторана а-ля-карт и завтрака «шведский стол» клиент может заказать завтрак в номер по меню. В номере обязателен минибар, наличие мягкой мебели и журнального столика, в ванных комнатах – широкий выбор банных принадлежностей, предметов личной гигиены, косметических принадлежностей (шапочка для душа, пилка для ногтей, ватные диски т.п.)

В гостинице 5 звезд персонал обязан знать несколько языков. Отель обязан оказывать услуги швейцара, консьержа, посыльного и сервис по парковке автомобиля. Каждый новоприбывший гость приветствуется цветами или подарком в номере. Служба заказа еды и напитков работает круглосуточно. В каждом номере должен быть сейф и персональный компьютер, в ванной - шампунь и гель разлиты в фирменные флакончики; по запросу клиента специальный сервис должен привести одежду и обувь гостя в порядок в течение часа.

Должна быть ежедневная подготовка номера ко сну. Имена всех постояльцев держатся в тайне.

В мире не столь много гостиниц высшей категории 5 звезд. Это объясняется тем, что налоговые системы стран устроены так, что владельцам отелей 5 звезд приходится платить большой налог. К примеру, во Франции налог на добавленную стоимость отеля 5 звезд равен 12%, а в 4* в два раза меньше. Поэтому даже знаменитый парижский «Ритц» имеет всего 4 *. правда с приставкой де люкс. В мире примерно 50% отелей имеют категорию 3-4 звезды, 15% 5 звезд, 25% 1-2 звезды.

Классификация по уровню комфорта

Основным критерием классификации «по звездам» является уровень комфорта и его составляющие.

Комфорт- это бытовые условия, необходимые для проживания, это отсутствие негативных раздражителей.

В гостиничном бизнесе понятие комфорт включает:

1. Бытовой комфорт в отеле – это качество постели, звукоизоляция, гигиена, удобства и размер номера, мебель, качество ванной, хорошо организованное зеленое пространство вокруг отеля.
 2. Экономический комфорт – это удобство проведения расчетов(скидки, бонусы, клубные карты).
 3. Эстетический комфорт – это атмосфера уюта и домашнего тепла.
 4. Комфорт безопасности – это технические средства жизнеобеспечения гостиницы, надежность их работы.
 5. Психологический комфорт – отсутствие негативных раздражителей, принципы уважения и гостеприимства.
 6. Информационный комфорт - удобство в получении информации.
- Бывает внешний и внутренний.

Внешний включает в себя: полные сведения на сайте с фото, информация о ценах, комплексе услуг, доступность информации.

Внутренний – это информированный персонал, папка в номере, система указателей и пиктограмм. Важно, чтобы пиктограммы соответствовали Международной системе стандартов и были узнаваемы.

Условия комфорта бывают:

1. Статические, т.е. неподвижные удобства: ванна-джакузи, кондиционер, бассейн, соотношение вместимости гостиницы и обслуживающего персонала. Согласно предложению Секретариата ВТО:

1 звезда – 0,4 человека на 1 гостиничное место;

2 звезды – 0,6 чел.

3 звезды – 0,8 чел.

4 звезды – 1,2 чел.

5 звезд – 2 и более, так например, в «Арабской башне» - 6 человек.

2. Динамические – подвижные- сервис, уровень гостеприимства, профессионализм, доброжелательность персонала.

Факторы комфорта следует рассматривать отдельно для гостиниц в целом и для номеров.

Факторами комфорта гостиницы являются: месторасположение отеля, архитектурное и конструктивное решение здания гостиницы, наличие инженерных сооружений и сетей, обеспечение безопасности гостей, наличие и качество питания, уровень санитарии, уровень гостеприимства.

Факторы комфорта номеров: расположение номера по высоте здания, расположение номера на этаже, площадь номера, наличие дополнительных помещений, ориентация по сторонам света, вид из окна, оборудование санузла, набор и качество мебели, набор и качество оборудования номера, эстетическое оформление номера.

Организационная структура гостиничного предприятия

Организационная структура гостиницы зависит прежде всего от вместимости гостиничного предприятия. В больших гостиницах она намного сложнее, чем в малых и средних.

Вопрос аудиторией : **«Какие гостиничные предприятия самые рентабельные?»**

Организационная структура гостиничного предприятия во многом зависит и от формы собственности, поскольку гостиницы могут существовать и как независимые коммерческие предприятия, так и входить в гостиничные цепи.

Пытаясь сократить количество сотрудников и тем самым сэкономить, некоторые гостиницы упраздняют целые отделы. В результате этого классность и уровень комфорта может снизиться.

Согласно предложениям Секретариата ВТО, количество обслуживающего персонала в среднем на номер должно составлять для гостиниц:

- одной звезды – 0,4 и более
- двух звезд - 0,6 и более
- трех звезд - 0,8 и более
- четырех звезд – 1,2 и более
- пяти звезд - 2 и более.

При этом в мире есть отели, которые могут себе позволить соотношение клиент-сотрудник как 1 к 3 и более (отели «Аль – Маха», «Арабская башня» и др. в ОАЭ).

Таким образом, можно сделать вывод, что не существует единой идеальной организационной структуры гостиничного предприятия, но невозможно представить современную достаточно крупную гостиницу без следующих основных служб:

1. Административно-управленческая служба.

Состав службы: секретариат, кадровая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

Обязанности: отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает вопросы кадрового обеспечения, создание необходимых условий труда, соблюдение норм и правил по охране труда, технике безопасности.

2. Хозяйственная (служба управления номерным фондом) отеля.

Самая крупная по числу сотрудников, в ней трудится, как правило, 50 и более процентов всего штата гостиницы.

Кроме того, эта служба и СПИР являются важнейшими, так как персонал именно этих служб находится в непосредственном и постоянном контакте с клиентами и от первого впечатления, произведенного персоналом данных служб зависит общее впечатление о гостинице.

Службу возглавляет зам. директора, которому подчинены горничные, дежурные по этажу, супервайзеры, стюарды, уборщики, работники прачечной, портные, полотеры и др.

Назначение данного подразделения – обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам.

3. Служба приема и размещения.

Возглавляет зам. директора по размещению.

Состав службы: администраторы стойки приема и размещения, кассиры, работники паспортного стола, сотрудники отдела бронирования, портье, гардеробщики, швейцары, служба безопасности.

Обязанности: бронирование номеров, регистрация и размещение гостей, отправка домой, оказание различных услуг.

4. Служба питания.

Службу возглавляет зам. директора по организации питания или шеф-повар.

Состав: повара, метрдотели, официанты, бармена, кухарбочие, уборщики.

Обязанности: осуществление обслуживания клиентов в ресторанах и барах гостиницы, обслуживание банкетов в банкетных залах отеля, приготовление пищи, хранение продуктов и напитков, уборка помещений на кухне, мытье посуды, прием и доставка заказов в номера.

5. Финансовая служба.

Возглавляет главный бухгалтер.

Состав: бухгалтера по выполнению определенных операций, кассир.

Обязанности: анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиничного предприятия.

6. Коммерческая служба.

Возглавляет зам. директора или коммерческий директор.

Состав: служба маркетинга и рекламы.

Обязанности: занимается вопросами стратегии продаж, отвечает за заполняемость (загрузку) отеля, заключение корпоративных договоров, анализ гостиничного рынка и потребностей клиентов, осуществляет информационно-рекламную деятельность.

7. Инженерно-техническая служба.

Возглавляет главный инженер.

Состав: персонал службы текущего ремонта (плотники, электрики, сантехники), служба благоустройства (садовники, маляры), служба систем слабого тока.

Обязанности: следит за исправностью всего инженерно-технического оборудования гостиницы: водопровода, канализации, горячего водоснабжения, отопления, вентиляции, кондиционирования, энергетического хозяйства, слаботочных устройств и автоматики, систем ТВ и связи, холодильного оборудования, компьютерной техники.

Ни одну службу нельзя выделить как самую главную, поскольку все они одинаково важны. Каждая служба вносит свой вклад в общее дело и успех и финансовая стабильность гостиниц зависит от согласованности и слаженности всего коллектива.

Классификация номерного фонда

Гостиничные номера классифицируют по следующим признакам:

1. По числу мест – номера одноместные, двухместные, трехместные и т.д.
2. По числу комнат – однокомнатные, двухкомнатные, трехкомнатные и т.д.
3. По назначению – бизнес- класса, эконом - класса, апартаменты.

Существует классификация номерного фонда, принятая в мире, в Европе и в России. Классификация номеров в мире:

Стандарт – обычный однокомнатный номер, самый недорогой, но самый востребованный. Имеет все необходимое для комфортного проживания. Такие номера составляют до 90 % номерного фонда гостиницы.

Супериор (улучшенный) – полностью аналогичный по размеру и условиям со стандартом, но отличается либо более живописным видом из окна, либо более дорогой отделкой и мебелью.

Де люкс (превосходный) – Отличается от вышеназванных большими размерами, обстановкой и отделкой. В высококлассных отелях имеет дополнительные удобства (тапочки, халаты, кофейные и чайные принадлежности). Состоит из одной большой комнаты, иногда разделенной ступеньками на спальню и гостиную.

Совмещенные номера- Номера, имеющие дверь – переход из одной комнаты в другую. Удобен для проживания семей.

Джуниор сьют – (полулюкс) – Аналогичен де люксу, но более просторный и роскошно обставленный. Иногда одна, иногда две комнаты.

Семейный – обычно стандартный номер для семьи с двумя – тремя детьми. Чаще всего состоит из двух комнат. Оформление и обстановка на уровне стандарт. Такие номера встречаются редко.

Люкс – номер, состоящий из двух – трех комнат, имеет роскошную отделку, вид из окна, часто имеет ванну-джакузи, второй туалет, находящийся рядом со спальней. В нем есть халаты, тапочки и т.д.. Эти номера, как правило расположены на специальных этажах, отдельно от других.

Президентский люкс – Номер состоит из 3,4,5 и т.д. комнат(спальня, гостиная, кабинет, столовая, холл) с роскошной обстановкой и отделкой. Самый дорогой. Располагается, как правило, в пентхаузе. Может быть двухэтажным. Обычно всего один в отеле.

Посольский, королевский люкс – Аналог президентского, только несколько проще и дешевле. Обычно от одного до трех в отеле.

Бунгало – могут быть как стандарт, так и люкс, одноэтажные и двухэтажные.

Вилла – отдельно стоящие на территории одно-, двухэтажные строения для состоятельных клиентов.

Апартамент – от 1 до 5-6 комнатный номер. По оборудованию и отделке как стандарт. С оборудованной кухней.

Студия – однокомнатный номер большего размера, чем стандарт. Может быть зонирован гостиной или кухней.

В России классификация номерного фонда выглядит иначе. В соответствии с Системой классификации, номера подразделяются на следующие категории:

1. Сьюит – номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв.м., состоящий из трех и более жилых комнат с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200) и гостевым туалетом.

2. Апартамент- номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв.м., состоящий из двух и более жилых комнат, имеющий кухонное оборудование.

3. Люкс – номер в средстве размещения площадью не менее 35 кв.м., состоящий из двух жилых комнат. Рассчитан на проживание 1-2 человек.

4. Студия – однокомнатный номер площадью не менее 25 кв.м. с планировкой, позволяющей использовать часть комнаты в качестве гостиной.

5. Номер первой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями с многофункциональным санузлом. Для проживания 1-2 человек.

6. Номер второй категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями с неполным санузлом (умывальник, унитаз), либо с полным санузлом в блоке из двух номеров. Для 1-2 человек.

7. Номер третьей категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих с неполным санузлом, либо в блоке из двух номеров с полным. Рассчитан на проживание нескольких человек. Расчет площади: 6 кв.м. на человека для круглогодичных гостиниц, 4,5 кв.м. для сезонных.

8. Номер четвертой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты для нескольких человек с умывальником. Расчет площади аналогичный.

9. Номер пятой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной комнаты для нескольких человек без умывальника. Расчет площади аналогичный.

Кроме того, существует европейский стандарт классификации номерного фонда (таблица).

Ночной аудит

В составе службы приема и размещения имеется должность ночного аудитора (ночной портье).

На службу ночного аудита возлагается подведение общих итогов дня.

Функциональные обязанности ночного аудитора:

1. проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день (проверяется и обоснованность применения скидок)
2. проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения.
3. ведение параллельного учета на случай, если компьютерная система выйдет из строя.
4. проверка соответствия количества освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток.
5. проверка служб, участков, где возможны хищения и кражи.
6. проверка журнала регистрации обращений клиентов с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру о состоянии качества обслуживания.

Также, одной из основных обязанностей ночного портье в малых гостиницах является обход здания в целях проверки исправности сигнализации и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье собирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь.

За ночь таких обходов совершается не менее трех. Время каждого заносится в журнал.

В крупных отелях ночных аудиторов может быть несколько человек, а в малых такой должности может и не быть.

Процедура выписки гостя

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные услуги.

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету, ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками.

Расчетами с клиентами занимаются кассиры. Они осуществляют обработку счетов, начисление платежей за проживание, услуги и телефонные переговоры.

Кассир обязан проверить счет вместе с клиентом, подробно останавливаясь на суммах за дополнительные услуги и услуги мини-бара.

Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», потребитель обязан возместить ущерб.

Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта. Акт составляется в трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты. Акт составляется материально ответственными лицами не менее двух человек.

При утере вещей или полной их непригодности взыскивается их стоимость с учетом амортизации. Стоимость определяется на основании прейскуранта.

Один экземпляр акта передается клиенту после расчета с ним. Второй – необходим в соответствующей службе для списания и получения нового имущества. Третий – в бухгалтерии для отчетности.

Персонал отеля должен оперативно выявлять факты порчи или утери. Горничная, во время проведения текущей уборки, должна осуществлять осмотр номера.

Виды и методы оплаты за предоставленные услуги.

Оплата наличными.

Оплата производится в российских гостиницах в рублях, в соответствии с Российским законодательством и по курсу, установленному распоряжением по отелю и применяется на дату платежа. Информация о курсе должна располагаться на виду у клиентов.

Пункт обмена, согласно «Системы классификации...» должен быть в гостиницах 3-5 звезд, для гостиниц 4-5 звезд – с круглосуточным режимом работы.

При оплате по безналичному расчету в случае отъезда гостя, необходимо проверить перечислены ли деньги и перечень услуг, входящих в эту сумму. В случае оказания дополнительных услуг сверх оплаты по безналичному расчету, оплата производится на месте наличным платежом или посредством кредитной карты.

Оплата ваучером является разновидностью безналичного расчета. Турфирмы заключают с гостиницей договоры на обслуживание клиентов. Платежным документом для клиента является ваучер. Клиенты сразу в турфирме оплачивают

проживание и некоторые дополнительные услуги (обычно питание и трансфер). Гостиница получает оплату путем банковского перевода. Кассир СПиР сдает ваучеры в расчетную часть для дальнейшей обработки. За услуги, не входящие в ваучер, оплата производится наличным платежом или посредством кредитной карты.

Иногда в гостиницах возникает необходимость возврата денежных средств клиентам. Производится в следующих случаях:

- при отказе гостя от номера в течение часа с момента поселения, если клиент не пользовался номером;

- в связи с досрочным выездом из отеля;

- в случае смены номера на более дешевый;

- при подселении в оплаченный номер еще одного гостя;

- в особых случаях по согласованию с руководством отеля.

Эта процедура сопровождается оформлением расписки клиента в получении неиспользованного аванса. Расписка должна содержать паспортные данные клиента. Также сверяется подпись. Расписка впоследствии сдается в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом.

Процедура выписки не должна занимать более 8 минут.

В конце смены кассир составляет кассовый отчет. Наличная выручка должна совпадать с суммой кассового отчета. Деньги и отчет либо передаются по смене, либо сдаются в бухгалтерию гостиницы. При передаче выручки по смене заполняется специальный бланк.

Организация хранения личных вещей проживающих

В соответствии со ст.925 Гражданского кодекса РФ и п.17 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя.

Для того, чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и действуют программы, системы и комплексы мер безопасности.

Одним из средств имущественной безопасности клиента являются камеры хранения и сейфы.

Камера хранения.

Возможность хранения багажа в безопасном месте – одно из основных требований к уровню обслуживания. К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих случаях:

- багаж слишком громоздкий и занимает много места в номере;

- клиент временно покидает гостиницу (например, уезжает по делам в другой город), а затем возвращается;

- гости, часто размещающиеся в данном отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

При приеме вещей сотрудник камеры хранения должен записать основные данные:

- фамилию гостя;

- номер комнаты;

- количество мест багажа;
- срок хранения багажа.

После этого выдает багажный жетон (талон приема багажа).

Хранение может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей) не более 2-х мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов – за плату. Выдача багажа производится по предъявлению жетона.

Запрещено принимать на хранение :

- продукты, воспламеняющиеся и токсичные предметы, предметы высокой стоимости, хрупкие вещи, крупногабаритные предметы(мебель).

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти формальности:

1. Сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о потере руководителя СПиР и службу безопасности отеля.

2. Попросить гостя подробно описать содержимое багажа, назвать сроки его предыдущего или текущего пребывания в отеле.

3. Сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

Багаж выдается гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем.

Сейфы

В настоящее время клиенты привозят с собой все больше дорогих вещей, таких как ноутбук, видеокамеры, драгоценности, наличные деньги, деловые бумаги. Сохранность таких вещей позволяют обеспечить сейфы(депозитные ячейки).

Такие ячейки находятся в специальном помещении – сейфовой комнате зоны СПиР. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается клиенту. Открыть ячейку можно только при наличии обоих ключей, т.е. в присутствии гостя и сотрудника. при использовании сейфовой ячейки необходимо вести соответствующую документацию.

При обращении клиента в СПиР с просьбой об аренде ячейки, администратор должен убедиться, что клиент проживает в отеле и подробно разъяснить правила пользования. При пользовании берется залог за ключ.

при первичном посещении, администратор должен открыть служебную ячейку, в которой хранятся ключи от незанятых ячеек и извлечь ключи, завести новый регистрационный бланк для пользования, указав в нем номер предоставленной гостю депозитной ячейки, Ф.И.О. гостя, номер комнаты, постоянный адрес. Дать бланк на подпись гостю, передать гостю ключ от ячейки, вложить оформленный бланк в папку, поместить в служебную ячейку. Затем арендованная ячейка закрывается совместно с клиентом двумя ключами. Опечатать коробку с ключами.

Каждое посещение сейфовой комнаты необходимо фиксировать в регистрационном бланке. Во избежание недоразумений каждый раз следует добиваться от гостя его подписи для подтверждения того, что при открытии ячейки все ценности находятся в сохранности.

При последнем посещении администратор должен убедиться, что все ценности извлечены гостем из ячейки. При возвращении залога требуется подпись в регистрационном бланке.

В целях безопасности сейфовая комната должна контролироваться видеокамерами и быть оборудована охранной сигнализацией.

Индивидуальные электронные сейфы.

Доступен клиенту 24 часа в сутки.

В отличие от депозитных ячеек более вместителен, нет необходимости соблюдать формальности и давать залог, стоять в очереди, чтобы получить или сдать ценности. Гости используют собственный код, который могут менять в любое время.

Несмотря на наличие электроники, сейфом легко пользоваться. Клиенту необходимо лишь набрать свой собственный код и нажать кнопку «закрыть». Если вдруг гость забыл свой код, уполномоченный сотрудник гостиницы может открыть сейф электронным сервисным устройством. Если кто-либо попытается подобрать код, то сейф блокируется на 30 минут. В этом случае сейф можно будет открыть с помощью сервисного устройства. Такие функции электронных сейфов помогают защитить не только ценности гостя, но персонал гостиницы от необоснованных обвинений в краже.

Сейф должен располагаться в удобном для клиента месте. Чаще всего услуга платная (3-4 долл. в сутки).

Обслуживание гостей во время проживания.

1. Услуги прачечной.

Во время проживания клиенты гостиницы могут воспользоваться услугами прачечной, погладить и постирать свои вещи, произвести мелкий ремонт одежды.

За выполнение этих дополнительных платных услуг отвечает персонал хозяйственной службы гостиницы.

Сервис-бюро

Это подразделение подчинено управляющему или его заместителю.

Предлагает клиентам гостиницы следующие услуги:

- заказ ж/д билетов, резервирование мест на авиарейсы;
- резервирование мест в ресторанах;
- организация экскурсионного обслуживания, заказ билетов в театры, музеи, на выставки;
- предоставление гостям информации о достопримечательностях города, маршрутах городского транспорта;
- предоставление в пользование гостям информационно-справочных материалов;
- оказание переводческих услуг;
- организация встречи и проводов гостей;
- визовая поддержка.

Оплата экскурсионного обслуживания производится по тарифу. Цена во многом зависит от количества экскурсантов. Индивидуальное обслуживание(2-4) будет дороже, чем групповое.

При предоставлении таких услуг следует информировать гостя о порядке, который в гостинице может быть разным. Например,

- крайний срок заказа 0 13.00 в день спектакля, представления или концерта.
- крайний срок отмены заказа, сделанного заранее - 12 часов в день спектакля, представления и т.д.
- в случае отмены заказа – с 12.00 до 14.00 в день спектакля взимается неустойка в размере 50% от стоимости заказа, а после 14.00 деньги не возвращаются.

Бизнес – центр

Бизнес-центр как структурное подразделение крупного отеля. подчиняется управляющему или заместителю. Необходим туристам, приезжающих с деловыми целями. Предоставляет следующие услуги:

- пользование спутниковой междугородней, международной телефонной и факсимильной связью;
- копировальные работы;
- ламинирование, брошюровальные работы;
- предоставление в пользование гостей компьютера или установка его в номере по просьбе гостя;
- услуги переводчика-синхрониста;
- письменный перевод с иностранного языка и наоборот;
- оказание услуг секретаря, стенографистки;
- редактирование;
- прокат видеотехники и аудио оборудования;
- возможность работы в сети Интернет;
- аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций.

В высококлассных отелях бизнес-центр работает либо в круглосуточном режиме, либо в будни- с 7.30 до 23.00, в выходные – с 9.00 до 21.00.

Требования к обслуживающему персоналу гостиницы.

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Успех крупных сетей определяется единым стилем в обслуживании в каждой гостинице. Есть такое понятие – повторяемость качества. Его упоминают, когда речь идет о блюдах и напитках, но оно действует и в сфере обслуживания. Необходимо наладить работу в гостинице так, чтобы гость ощущал эту неизменность в любой сой приезд.

1. Внешний вид сотрудника.

Внутренний распорядок каждой гостиницы регламентирует внешний вид своих портье, администраторов, горничных и пр. сотрудников. Общее требование : опрятность, чистота одежды, прически, обуви (высота каблука от 2,5 до 5 см.). Спецдежда дорога для небольших отелей, но если руководство хочет гарантировать своим клиентам качество обслуживания, то должно предоставлять спецдежду.

Волосы не должны падать на лицо, их нужно закреплять заколкой. Лицо мужчин – чисто выбрито, ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостем. В обязательном порядке предусмотрено пользование дезодорантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками – принятие душа.

Ювелирные украшения должны быть сведены к минимуму. Макияж – не яркий, ногти – чистые, короткие с маникюром.

2. Поведение на ресепш.

Администратор приветствует гостей стоя, с улыбкой, смотрит в глаза. Важно уважать присутствие гостя- никакого общения с коллегами при госте. Каждое действие надо объяснять. Например, если администратор берет паспорт клиента, он должен объяснить, что пойдет с ним к ксероксу, сделает копию и вернет документ владельцу. Для иностранцев паспорт – это святое.

Вселяя группу, необходимо работать оперативнее. Для приема заранее можно поставить рядом столик и на нем разложить по алфавиту карточки гостя и ключи от номеров. После этого общение с каждым гостем займет минимум времени. Толкучка в холле деморализует и обслуживающий персонал, и гостей. Чтобы не создать нервную обстановку можно устроить для клиентов неподалеку от стойки угощение с напитками.

3. Расчет с гостем.

При расчете с группой на каждого клиента необходимо тратить не более 3 минут.

К моменту выселения клиента на стойке должен уже ждать распечатанный счет, в который включается все: завтрак, пользование мини-баром. Счет должен быть детальным.

4. Стиль в корреспонденции.

Стильным должен быть и язык персонала в письмах.

В гостинице должны оставаться все копии исходящей корреспонденции.

Ответ на письма, факсы дается в течение 24 часов, должен быть напечатан на бланке или качественной бумаге, отформатирован, не содержать орфографических ошибок, адресована конкретному лицу, содержать подпись.

5. Правила ведения телефонных разговоров.

отвечать на звонок следует быстро, не позднее 3 звонка.

разговаривать по телефону следует так, как будто гость находится перед вашими глазами.

телефонный разговор начинать со слов «добрый день» и т.п. затем сказать название гостиницы и представиться.

Не прерывать собеседника, отвечать обстоятельно, но не монотонно.

Заканчивая разговор с гостем, имя которого вам известно, необходимо обратиться к нему по имени и поблагодарить за звонок.

Знание иностранного языка!.

Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.

Одним из ведущих направлений туроперейтинга являются взаимоотношения с предприятиями гостиничной индустрии.

Для начала следует дать определение туроператора.

туроператор- туристская фирма, занимающаяся комплектацией туров по договорам с поставщиками услуг и в соответствии с потребностями туристов.

То есть, туроператор – это производитель турпродукта. Он приобретает места в самолете, комнаты в отеле, формирует пакет услуг и продает их напрямую или через турагентов с целью получения прибыли.

По причине того, что услуги отелей являются туробразующими в общем цене пакета, выбранная стратегия во взаимоотношениях между фирмой и отелем будет существенно влиять на конечную стоимость пакета и его конкурентные преимущества.

Существует несколько схем взаимодействия между туроператором и гостиничным предприятием, но в любом случае должны соблюдаться следующие принципы:

- компромисс интересов; (гостиница хочет более выгодно продать свои номера и в более полном объеме, а туроператор стремится получить наиболее большие скидки и при этом взять на себя как можно меньший риск, связанный с дальнейшей реализацией номеров.

- объективность отелей в определении стоимости риска. (Оператор, взявший на себя максимальную долю риска владельцев отеля, должен получить наименьшую цену комнат.)

- идентичность условий совместной работы. (отношений отеля должно быть одинаковым при работе как с новыми операторами, так и с уже знакомыми).

- двойной состязательности. (Борьба за право получить номера в самом популярном отеле среди операторов, и, наоборот отели активно соперничают за право сотрудничества с крупными туроператорами.)

- взаимной ответственности. (Любая схема сотрудничества фиксируется договором, поэтому изменение условий договора должно быть согласовано, за исключением форс-мажорных обстоятельств).

Все существующие схемы сотрудничества между туроператорами и отелями можно условно разбить на две группы:

Первая из них связана с переносом риска продажи комнат с отеля на туроператора. Платой за этот риск являются высокие скидки на услуги гостиницы. В эту группу входят: аренда отеля, приобретение блоков комнат на условиях коммитмента и элонтмента, безотзывное бронирование.

Вторую группу образуют схемы работы, которые не предполагают переход риска от отеля к туроператору, но и не дают высоких скидок операторам. Это: приоритетное бронирование, повышенная комиссия и работа по разовым заявкам.

Аренда отеля.

Аренда отеля подразумевает обмен права отеля на пользование гостиничными номерами на уплачиваемую туроператором (разово или периодически) арендную

плату. В таком случае, стоимость продаваемых комнат может быть на 40-60% ниже цены на стойке отеля в соответствующем сезоне. Несмотря на такие значительные скидки, редко когда отельер не примет такое предложение, поскольку в результате такой сделки владелец гостиницы освобождается от любого риска, связанного с простоем номеров, получает значительную предоплату еще до сезона, что позволяет ему подготовить отель и персонал к приему туристов. Туроператор получает возможность продавать туры с проживанием в арендуемом им отеле по минимальной цене и упорочить тем самым свои позиции как влиятельного оператора на данном направлении.

Во время аренды отельер обязан продолжать управление гостиницей, контролировать оказание услуг, оплачивать в полном объеме коммунальные платежи, налоговые сборы. Единственное, чего он не имеет права делать – вмешиваться в работу по бронированию и расчеты с постояльцами (кроме платы за дополнительные услуги, не входящие в стоимость пакета).

Размер арендной платы зависит от:

- класса отеля, его месторасположения и популярности;
- категории арендуемых гостиничных номеров;
- размера номерного фонда;
- срока аренды. Чем он дольше, тем больше охвачено несезонных или межсезонных дней, тем меньше будет размер арендной платы. (самая низкая арендная плата – за круглогодичную аренду).

- условий оплаты отельеру (если туроператор предложит полную оплату единовременно и до начала туристического сезона, у него гораздо больше шансов получить дополнительные скидки).;

- оговоренного количества и качества доп. услуг;
- чем продолжительнее будут заезды, тем меньше усилий потребуется персоналу отеля на ген. уборку и подготовку к приему новых гостей, а следовательно оператор может требовать доп. скидки.

- степени участия туроператора в предстоящем сезоне. Например, оператор, арендуя отель, может собственными силами организовать анимационные программы.

Получив в аренду отель, туроператор может реализовывать гостиничные номера тремя способами:

1. Реализовать их в составе предлагаемых турпакетов; Наиболее выгодный, поскольку прибыль будет и от услуг чартера и др.
2. Предложить другим туроператорам услуги размещения в данном отеле;
3. Реализация номеров при самом отеле. Наименее выгодный способ, поскольку в настоящее время все меньше туристов путешествуют неорганизованно.

Покупка блока мест на условиях комитмента.

Наиболее распространенная форма работы между оператором и отелем.

Меньше расходы и риск оператора. В случае приобретения блоков мест, оператор имеет возможность выбирать кол-во комнат. Если приобретает в нескольких гостиницах, то есть возможность расширить ассортимент своих туров.

Блок мест – количественно и временно ограниченная совокупность койко-мест в отеле, материальную ответственность за продажу которых перед хотельером несет туроператор. Любой блок мест имеет следующие характеристики:

- кол-во номеров и их категория;
- длительность блока мест (срок, в течение которого оператор имеет право торговать комнатами);
- размер дисконта.

В зависимости от условий продажи блоки подразделяют на:

- строго фиксированные – туроператор приобретает конкретные номера, список которых указывается в приложении к договору покупки. В результате оператор знает не только категорию и вместимость номера, но и этаж, куда выходят окна.
- свободно фиксированные – туроператор приобретает комнаты конкретной категории и вместимости, без указания их номера.

В зависимости от степени принимаемого туроператором риска блоки подразделяют на жесткие и мягкие.

1. Жесткий блок мест подразумевает полную материальную ответственность туроператора за продажу заявленного и оплаченного блока в течение всего срока бронирования. В данном случае убытки целиком ложатся на оператора. Отказ без штрафных санкций невозможен.

2. Мягкий блок разрешает отказ за определенное время до планируемого заезда (7-14 В зависимости от размера приобретаемых блоков, они могут быть:

- эксклюзивные – размер блока превышает половину номерного фонда отеля.
- крупные – 30-50% номерного фонда отеля;
- значительные – 15-30% номерного фонда;
- незначительные – до 15%.

Таким образом, подводя итог, можно сказать, что комитмент-условия приобретения блоков комнат состоят в полной или частичной (не менее 50%) предоплате заявленного кол-ва номеров непосредственно перед сезоном, а также в невозможности оператору отказаться от заявленного блока мест.

Покупка блока мест на условиях элтомента.

В случае элтомента оператор заявляет о размерах и длительности собственного блока мест, но предварительно его не оплачивает. Плата вносится непосредственно перед каждым заездом туристов. Работать на таких условиях соглашаются, либо малоизвестные, либо непопулярные отели, либо отели в низкий сезон. При элтоменте стороны договариваются о планируемом блоке мест и хотельер ставит номера оператора в постоянную резервацию, но деньги получает перед каждым заездом. (за 7-14 дней деньги плюс информация о туристах и сроках проживания). В случае жесткого блока мест размер оплаты за весь блок, независимо от кол-ва туристов, если блок мест мягкий, то оператор может не оплачивать пустующие номера. Размер дисконта уменьшается, поскольку риск за простой номеров на отеле. Элтомент

используется преимущественно при работе с небольшими туроператорами. размер платы зависит от тех же факторов, что и комитмент.

На практике при работе с отелями туроператоры обычно сочетают комитмент и элотмент условия..

Работа на условиях безотзывного бронирования

Наименее рискованная форма работы туроператоров с отелями.

Смысл состоит в резервировании туроператором определенного количества номеров на сравнительно небольшой период с указанием в заявке крайнего срока оплаты брони. При этом отказ туроператора от забронированных номеров без уплаты штрафных санкций невозможен. На практике безотзывное бронирование осуществляется операторами под фамилиями несуществующих клиентов («мертвые души»), якобы заезжающих в указанные даты в отель. Оплата брони подтверждается гарантийным письмом. После этого оператор начинает реализовывать номера. В случае успешной продажи номеров, оператор, оплатив стоимость, меняет личные данные заезжающих туристов. В случае неполной продажи или оплачивает пустые номера, или отказывается от них с уплатой штрафа.

Безотзывное бронирование бывает 2 видов:

1. строго фиксированное – резервирование комнат на конкретные даты без возможности туроператора изменять даты и длительность заездов.

2. пролонгируемое бронирование – оператор имеет возможность перенести на более поздний срок даты заезда без уплаты штрафных санкций.

Работа на условиях повышенной комиссии

Это резервирование и оплата комнат под конкретного, согласного с условиями тура, внесшего предоплату или полностью оплатившего стоимость услуг клиента туроператора. Риск в работе туроператора исключен. В случае отказа от тура, штрафные санкции оплачивает турист.

Туроператор в этом случае получает комиссионное вознаграждение.

Комиссионное вознаграждение – определенный размер (обычно в %) стоимости номера, устанавливаемый отелем с каждого проданного койко-места.

Комиссия позволяет операторам продавать гостиничные номера по ценам, ниже цены у стойки, а отелям привлекать к сотрудничеству новых операторов и их агентов.

Такая форма оптимальна при работе с индивидуальными турами.

Размер вознаграждения зависит от объема предоставляемых клиентов.

Большие и плотно работающие на комиссиях отели имеют собственную сетку увеличения размера комиссионного вознаграждения в случае достижения оператором определенного количества проданных койко-мест в течение сезона. Например, отель может увеличить комиссию с 10% до 12% при достижении уровня продаж в 1000 койко-мест за сезон, далее до 15% при 1500 койко-мест. Такой подход отельеров называется прогрессивной комиссией.

Прогрессивная комиссия бывает 2 видов – нарабатываемая и стартовая.

Нарабатываемая изменяется в течение сезона в зависимости от кол-ва проданных номеров.

Стартовая отличается тем, что отдельным операторам хотельер может предоставлять более высокую комиссию уже перед началом сезона. Такой подход основан на опыте работы с конкретным туроператором, на личных симпатиях и связях.

Работа на условиях приоритетного бронирования.

Приоритетное бронирование имеет не столько экономический смысл, сколько облегчает повседневную работу оператора, связанную с разовым бронированием номеров в отеле. Это означает, что хотельер рассматривает и подтверждает заявки туроператора вне очереди и с максимальным приоритетом. Приоритет заявки состоит в подтверждении заявки в ущерб другим туроператорам. Право приоритетного бронирования ничем не оформляется, в большинстве случаев им наделяют туроператоров, имеющих положительный опыт работы с данным отелем.

Разовые заявки на условиях стандартной комиссии

Наиболее примитивная форма сотрудничества отеля и туроператора. Не связана ни с принятием обязанностей и риска, ни с предоставлением скидок.

Резервирование происходит по желанию конкретного клиента, внесшего предоплату или полную стоимость. Оператор отправляет в службу бронирования заявку установленного образца, в которой сообщает хотельеру информацию о клиенте, дату заезда и выезда, условиях поселения, об оказании доп. услуг. Также в заявке производится расчет стоимости услуг гостиницы с учетом установленной отелем скидки (её размер указан в договоре о сотрудничестве). Получив и обработав заявку, отель высылает подтверждение бронирования и счет на оплату услуг.

Работа по разовым заявкам может быть с оплатой услуг туроператору и с оплатой услуг на месте. В первом случае, оператор принимает от клиента полную оплату стоимости услуг и оплачивает счет хотельера, оставляя себе комиссионные. Во втором случае, расчет клиента – оператора и отеля происходит непосредственно на стойке гостиницы. При этом размер комиссионного вознаграждения автоматически зачисляется на специально открытый счет туроператора в отеле. Раз в месяц работниками оператора и отеля составляется акт сверки выполненных работ, в котором отмечается сумма вознаграждения.

Выбор номера. Вселение в номер.

Повтор ранее пройденного. национальные предпочтения.

Особенности поселения инвалидов.

Для людей, передвигающихся на инвалидной коляске должны быть созданы особые условия : центральный вход с дверями на фотоэлементах, лифты с более низким расположением кнопок на панели, широкие дверные проемы в общественных помещениях, специальные пандусы, ресторан с доступной высотой столика.

Инвалиду – колясочнику предоставляется, как правило, специально оборудованный номер. Желательно, чтобы он был расположен на первом этаже. От обычного номера его отличает:

- увеличенные размеры всех дверей номера;
- отсутствие порожков в дверных проемах;
- более низкое расположение дверных замков, ручек, выключателей, дверного глазка;
- наличие поручней на стенах комнаты;
- защита острых углов в номере специальным покрытием;
- специально оборудованная ванная комната (поручни на стенах, специальное сидение)

Гостиницы должны предоставлять оборудование и приспособления и для людей с повреждением речи, слуха, зрения: слуховой аппарат, телефон со световым сигналом, будильник с вибрацией, устройство, увеличивающее громкость телефонного аппарата, устройство, при котором стук сопровождается световым сигналом.

После вручения ключа посыльный провожает клиента в номер (повторить обязанности посыльного).

Багаж доставляется в номер в течение 5-9 минут с момента его регистрации. Для маркировки багажа существуют специальные фирменные бирки, на которых указываются номер комнаты и фамилия клиента.

Особенности обслуживания «Особо важных гостей»

Таковыми людьми являются знаменитости: политики, бизнесмены, спортсмены, артисты, а также гости, приглашенные руководством отеля.

К обслуживанию таких персон причастны все службы отеля. Прием такого лица – самая лучшая реклама для отеля. Кроме того, есть клиенты, которые не так знамениты, но в силу своих частых посещений являются постоянными клиентами и переходят в разрядперсон. Таким образом, понятие постоянный клиент и понятие «особо важная персона» во многом взаимосвязаны. Отнесением гостей к тому или иному статусу занимается руководство гостиницы. Оно же определяет перечень и количество знаков внимания, которые будут предоставлены VIP-персоне в зависимости от его статуса.

У каждой гостиницы есть своя собственная программа поощрения и стимулирования таких гостей, а соответственно и количество VIP-статусов.

К приему таких гостей необходимо тщательно готовиться. Руководитель СПиР регулярно проверяет лист прибытий таких гостей и за день до заезда дает письменные распоряжения всем службам, которые будут участвовать в обслуживании VIP персон.

Бланк заказа на обслуживание «Особо важных персон» представляет собой документ, состоящий из нескольких экземпляров разной по цвету специальной бумаги, которая при заполнении обеспечивает копирование. Данный документ содержит следующую информацию:

- имя гостя;

- номер комнаты;
- дату заезда и выезда;
- VIP –статус;
- особые пожелания.

Документ передается под подпись всех руководителей подразделений, ответственных за обслуживание VIP-клиентов. На информационных досках служб должна быть полная информация о нюансах и специфике того или иного важного гостя. Полная информация о прибытии VIP-персон в гостиницу касается таких подразделений, как СПиР, административно-хозяйственная служба, служба питания, служба обслуживания в номерах, служба безопасности.

Список прибывающих VIP-гостей заранее предоставляется в хозяйственную службу для того, чтобы соответствующим образом приготовить номера. Поселяют таких гостей только в номера высшей категории. Номер должен быть безукоризненно убран и чист. Для этой работы требуется ответственная и опытная горничная. Необходимо перед приездом еще раз проверить все ли оборудование в номере функционирует. Кроме того, хозяйственная служба должна снабдить номер предметами особого внимания к гостю. Например: сувениры с символикой гостиницы, фирменные подарочные комплекты одежды и аксессуаров с логотипом отеля.

Флористы должны украсить номер цветами. Это должна быть одна роза или композиция из цветов разных размеров.

Очень важно обращаться к таким гостям по имени не только сотрудникам СПиР, но и горничной.

Если день рождения такого гостя приходится на период проживания в отеле, то следует уделить ему максимум внимания, дать понять ему, что о нем заботятся как дома.

Особое внимание следует обратить на VIP-персон женщин. Во многих отелях есть специальные номера для них. Они оборудованы дополнительными зеркалами. В ванной комнате наборы парфюмерных и косметических средств. В номере свежие журналы и цветы.

VIP-гостям предоставляются лучшие номера. Они состоят из нескольких комнат и санузлов., часто оборудованы кухней с необходимым и современным оборудованием. Такие номера украшаются коврами, скульптурами, картинами, цветами. Горничные должны быть хорошо обучены правилам уборки таких помещений. Помимо основной уборки, за такими номерами в течение дня устанавливается «специальное наблюдение». Как только гость покидает номер, горничная должна произвести там экспресс-уборку: поменять полотенца (если необходимо), проветрить помещение, вынести мусор, привести в порядок пепельницы, протереть сантехническое оборудование, обработать помещение освежителем воздуха. Количество таких уборок не регламентируется.

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по дисциплине 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	нет	нет
Предложение составителя программы	Раздел 2 (пункт 2.4.3) Раздел 3	Обновлен список курсовых работ Внесены изменения в части реализации компетентностного подхода с использованием в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий
Приобретение, издание литературы, обновление перечня и содержания ЭБС, баз данных	Разделы №2. (пункт 2.4.4) и №5	Обновлен список рекомендуемой литературы, интернет источников и периодических изданий

Составитель: преподаватель _____ Т.А.Резуненко
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма протокол № 10 от «15» апреля 2019 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма
Т.А.Резуненко
«15» апреля 2019 г.

Зам. директора филиала _____ Т.А.Резуненко
«15» апреля 2019 г.

Заведующая библиотекой филиала _____ Л.Г.Соколова
«15» апреля 2019 г.

Инженер-электронщик (программно-информационное обеспечение образовательной программы) _____ А.В.Сметанин
«15» апреля 2019 г.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 №475 (зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 № 32876)

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности Гостиничный сервис.

Приведенные учебные материалы по лекционным и практическим занятиям и самостоятельной работе позволяют освоить обучающимся необходимые знания, умения и навыки, соответствуют предъявляемым требованиям.

Рабочая программы дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.

Рецензент:

Генеральный директор АО
«Базовый санаторий им.М.В.Ломоносова»

Н.Я.Алейников



РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 №475 (зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 № 32876)

Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентностного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения дисциплины по предложенной программе, должен:

Иметь практический опыт:

- приема, регистрации размещения и выписки гостей;
- предоставления информации гостям от услугах гостиницы;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения гостей;
 - регистрировать гостей (граждан РФ, иностранных граждан, корпоративных клиентов, туристских групп и VIP-персон);
 - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
 - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентами, туроператорами и иными организациями;
 - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
 - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
 - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
 - выполнять обязанности ночного портье.
- знать:
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
 - организацию службы приема и размещения;
 - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности Гостиничный сервис.

Рабочая программы дисциплины Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Рецензент:

Директор ИП Стефанова З.К.

Отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова