



1920

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



А.А. Евдокимов

«25» 05 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**МДК.05.01. «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО**  
**ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ»**  
специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

2022

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.05.01. «Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий» 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

Дисциплина МДК.05.01. Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий

Форма обучения	очная	
Учебный год	2022-2023	
3 курс		5 семестр
лекции		76 час.
практические занятия		76 час.
самостоятельные занятия		78 час.
форма итогового контроля		дифференцированный зачет

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис

Протокол № 10 от «25» мая 2022 г.

Разработчик: преподаватель  М.В. Самсоненко  
Квалификация по диплому специалист социально-культурного сервиса и туризма

Рецензенты:

ИП «Поленова Е.С.»  
Директор Гостевого дома «Круиз на Серафимовича»  Е.С. Поленова



Директор ИП Стефанова З.К.  
Отель «Парадейсон»



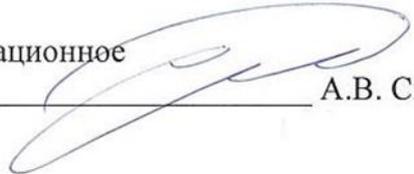
З.К.Стефанова

ЛИСТ  
согласования рабочей учебной программы по дисциплине  
МДК.05.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО  
ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ  
Специальность среднего профессионального образования:  
43.02.11 Гостиничный сервис

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала \_\_\_\_\_  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала \_\_\_\_\_  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное  
обеспечение образовательной программы) \_\_\_\_\_  А.В. Сметанин

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
1.1 Область применения программы .....	5
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: .....	5
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины: .....	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций) .....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	15
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы .....	15
2.2. Структура дисциплины: .....	15
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины .....	16
2.4. Содержание разделов дисциплины .....	18
2.4.1. Занятия лекционного типа .....	18
2.4.2. Занятия семинарского типа .....	19
2.4.3. Практические занятия (лабораторные занятия) .....	19
2.4.4. Содержание самостоятельной работы.....	19
2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	20
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	24
3.1.Образовательные технологии при проведении лекций .....	24
3.2.Образовательные технологии при проведении практических занятий .....	24
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	26
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	26
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения .....	26
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	27
5.1. Основная литература .....	27
5.2. Дополнительная литература .....	27
5.3. Периодические издания .....	28
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	28
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....	29
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	34
7.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	34
7.2. Критерии оценки знаний.....	34
7.3. Оценочные средств для проведения для текущей аттестации .....	35
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации .....	38
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации .....	39
8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	41

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МДК.05.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.05.01. Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий 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.05.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Рабочая программа профессионального модуля является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла дисциплины обучающийся должен:

### **уметь:**

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда;
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
- использовать этику делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

### **знать:**

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха, этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;

- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы; правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий;
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и
- нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся
- деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);
- правила общения с клиентами;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 230 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 152 часа;
- самостоятельная работа обучающегося 78 часов.

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

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, 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 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его

- ПК 1.2 Бронировать и вести документацию
- ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании
- ПК-2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей
- ПК-2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
- ПК-2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
- ПК-2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
- ПК-2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
- ПК-2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
- ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
- ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
- ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
- ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные продукты
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт
- ПК 4.4 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
- ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	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	Решать проблемы, оценивать риски и	Знание методов и приемов решения	Видеть и оценивать риски	Иметь опыт принятия решения в нестандартных

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
		принимать решения в нестандартных ситуациях	нестандартных ситуаций	нестандартных ситуаций	ситуациях
4.	ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения 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 команде, обеспечивать ее сплочение, 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	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности	Ответственность за общекомандный результат	Уметь осознанно ставить цели овладения различными видами работ и определять соответствующий конечный продукт	Владеть методами самоанализа и коррекции результата работы.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
		за результат выполнения заданий			
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	Быть готовым к смене технологий в 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 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, организацию службы бронирования	Организовывать рабочее место службы бронирования; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.	Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: правильной оценки ситуаций в процессе обслуживания потребителей
11	ПК 1.2	Бронировать и вести документацию	Виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы	Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; аннулировать бронирование; осуществлять гарантирование бронирования различными методами;	понимать основы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
			гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования;		
12	ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании	Правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	Владеть технологией ведения телефонных переговоров;	Владеть навыками ведения телефонных переговоров, знать и применять культуру общения. Уметь правильно составлять информирование клиента о бронировании.
13	ПК-2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Основные функции 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)	Способностями и навыками работы с различными категориями клиентов по приему, регистрации и размещению гостей
14	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
15	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
16	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	Способностями по контролю за соблюдением выполнения условий договоров по предоставлению гостиничных услуг

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
				заключенным договорам	
17	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
18	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
19	ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;	Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;	организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
20	ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;	предоставления услуги питания в номерах;
21	ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря	правила проверки наличия и активирования	Поводить инвентаризацию сохранности	оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
		гостиницы	утерянной или испорченной гостиничной собственности;	оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;	гостиницы;
22	ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; систему скидок и надбавок;	предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;	<i>Разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</i>
23	ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные продукты	состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;	Использовать средства и методы разработки требований и спецификаций	Владеть методами абстрагирования спецификаций до уровня требований; уметь разрабатывать компоненты проектной и технической документации.
24	ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт	Методы разработки технических документов, методические и нормативные документы, техническую документацию, а также предложения и мероприятия по реализации разработанных проектов и программ	состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования	Проверять соответствие выполняемых работ требованиям проектной документации, анализировать проектную и техническую документацию
25	ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	формировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах;	потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;	Владеть методами и инструментами анализа, оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
26	ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	– формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; – особенности продаж номерного	разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей,	Разрабатывать рекомендации по коррективам программных систем в процессе разработки, тестирования и внедрения программной

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
			фонда и дополнительных услуг гостиницы; – специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;	определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;	системы

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	230
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	152
в том числе:	
занятия лекционного типа	76
практические занятия	76
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	78
в том числе:	
самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала	78
Промежуточная аттестация в форме дифф.зачета	дифференцированный зачет

### 2.2. Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа обучающегося (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Тема 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	42	14	14	14
Тема 2. Методы организации процесса обслуживания клиентов гостиницы.	44	14	14	16
Тема 3. Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы	36	12	12	12
Тема 4. Технологии управления гостиницей.	36	12	12	12
Тема 5. Профессиональная этика и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.	36	12	12	12
Тема 6. Система оценки и аудит качества работы персонала гостиницы.	36	12	12	12
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>230</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>78</b>

**2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины  
МДК.05.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО  
ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (если предусмотрена)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел Выполнение работ по должности администратор гостиницы</b>			
<b>Тема 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>42</b>	
	<b>Лекции</b>		
	Общие положения и нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ. Основные понятия и термины, использующиеся в гостиничном сервисе. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг. Порядок предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление и потребление гостиничных услуг.	14	1
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>		
	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха). Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	14	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с конспектом. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Основные понятия и термины, использующиеся в гостиничном сервисе	14	
<b>Тема 2. Методы организации процесса обслуживания клиентов гостиницы.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>44</b>	
	<b>Лекции</b>		
	Содержание учебного материала: Технологический цикл обслуживания клиентов. Методы обслуживания клиентов: метод определения «точек соприкосновения», метод потребительских сценариев, метод реинжиниринга, метод «нейтральных зон». Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Загрузка номерного фонда гостиницы. Регистрация и оформление карты гостя. Бронирование основных и дополнительных гостиничных услуг.	14	1
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>		
	Специфика услуги и методов ее предложения. Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Основные правила и алгоритм обслуживания клиентов гостиницы.	14	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с конспектом. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: <b>Написание реферата на тему: «Методы формирования гостиничного продукта».</b>	16	
<b>Тема 3. Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>36</b>	
	<b>Лекции</b>		
	Требования к оснащению и содержанию гостиничных номеров. Требования к оснащению и содержанию предприятий питания гостиницы. Требования к оснащению и содержанию предприятий торговли и бытового обслуживания гостиницы. Правила уборки различных помещений гостиницы.	12	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>		
	Требования к содержанию жилых и других помещений гостиницы. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий. Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.	12	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение индивидуальных заданий, по теме: Требования к оснащению и содержанию гостиничных номеров.	12	
<b>Тема 4. Технологии управления гостиницей.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>36</b>	
	<b>Лекции</b>		
	Российская модель управления персоналом гостиницы. Зарубежные модели управления персоналом гостиницы. Системы мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Корпоративная политика гостиницы. Правила трудового распорядка, нормирование труда и должностные инструкции персонала гостиницы.	12	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>		
	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы. Должностные инструкции администратора гостиницы и горничной. Положение о подразделении как инструмент управления персоналом. Понятия, задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции.	12	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение индивидуальных проектных заданий, по темам: Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы	12	
<b>Тема 5. Профессиональная этика и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>36</b>	
	<b>Лекции</b>		
	Этические принципы обслуживания клиентов в гостиничном сервисе. Правила профессионального общения с клиентами. Психологические типы клиентов. Информирование клиента. Профилактика конфликтов и разрешение конфликтных ситуаций. Социальная ответственность за некачественное обслуживание клиентов.	12	2,3
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>		
	Основные правила общения с клиентами. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.	12	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение индивидуальных проектных заданий, по теме профессиональная этика	12	
<b>Тема 6. Система оценки и аудит качества работы персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>36</b>	
	<b>Лекции</b>		
	Нормативы оценки качества обслуживания в гостинице. Система оценки удовлетворенности клиента. Критерии и методы оценки качества работы персонала гостиницы. Типы аудита персонала. Этапы аудита персонала. Диагностический инструментарий и процедура оценки качества работы персонала.	12	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>		
	Основные виды контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы	12	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение индивидуальных проектных заданий, по темам: Источники информации системы оценки удовлетворенности клиента	12	
	<b>Всего:</b>	<b>230</b>	

## 2.4. Содержание разделов дисциплины

### 2.4.1. Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>5 семестр</i>			
1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	Общие положения и нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ. Основные понятия и термины, использующиеся в гостиничном сервисе. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг. Порядок предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление и потребление гостиничных услуг.	У
2	Методы организации процесса обслуживания клиентов гостиницы.	Содержание учебного материала: Технологический цикл обслуживания клиентов. Методы обслуживания клиентов: метод определения «точек соприкосновения», метод потребительских сценариев, метод реинжиниринга, метод «нейтральных зон». Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Загрузка номерного фонда гостиницы. Регистрация и оформление карты гостя. Бронирование основных и дополнительных гостиничных услуг.	Р, У
3	Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы	Требования к оснащению и содержанию гостиничных номеров. Требования к оснащению и содержанию предприятий питания гостиницы. Требования к оснащению и содержанию предприятий торговли и бытового обслуживания гостиницы. Правила уборки различных помещений гостиницы	У
4	Технологии управления гостиницей	Российская модель управления персоналом гостиницы. Зарубежные модели управления персоналом гостиницы. Системы мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Корпоративная политика гостиницы. Правила трудового распорядка, нормирование труда и должностные инструкции персонала гостиницы.	У
5	Профессиональная этика и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.	Этические принципы обслуживания клиентов в гостиничном сервисе. Правила профессионального общения с клиентами. Психологические типы клиентов. Информирование клиента. Профилактика конфликтов и разрешение конфликтных ситуаций. Социальная ответственность за некачественное обслуживание клиентов.	У
6	Система оценки и аудит качества работы персонала	Нормативы оценки качества обслуживания в гостинице. Система оценки удовлетворенности клиента. Критерии и методы оценки качества работы персонала гостиницы. Типы аудита персонала.	У

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
	гостиницы	Этапы аудита персонала. Диагностический инструментарий и процедура оценки качества работы персонала.	
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

#### 2.4.2. Занятия семинарского типа

– не предусмотрены

#### 2.4.3. Практические занятия

№	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
<i>3 семестр</i>			
1	2	3	4
1.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха). Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	У, ПР
2.	Методы организации процесса обслуживания клиентов гостиницы.	Специфика услуги и методов ее предложения. Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Основные правила и алгоритм обслуживания клиентов гостиницы.	У, ПР
3.	Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы	Требования к содержанию жилых и других помещений гостиницы. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий. Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.	У, ПР

4.	Технологии управления гостиницей	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы. Должностные инструкции администратора гостиницы и горничной. Положение о подразделении как инструмент управления персоналом. Понятия, задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции.	У, ПР
5.	Профессиональная этика и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.	Основные правила общения с клиентами. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.	ПР
6.	Система оценки и аудит качества работы персонала гостиницы	Основные виды контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы	ПР

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

#### **2.4.4. Содержание самостоятельной работы**

##### **Примерная тематика рефератов:**

1. Особенности организации и формирования службы бронирования в гостинице
2. Особенности организации и формирования службы приема и размещения в гостинице
3. Особенности организации и формирования службы обслуживания номерного фонда в гостинице
4. Особенности организации и формирования службы маркетинга в гостинице
5. Особенности организации и формирования службы безопасности в гостинице
6. Особенности организации и формирования анимационной службы в гостинице
7. Организация бизнес-центра в составе гостиницы
8. Организация работы службы Room-service гостиницы
9. Сегментация как метод выбора потребителя на рынке гостиничных услуг
10. Гостиничный продукт: специфика и особенности формирования

11. Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента
12. Предоставление дополнительных услуг в туристских гостиницах
13. Предоставление дополнительных услуг в средствах размещения, предоставляющих лечебно-оздоровительные услуги.
14. Предоставление дополнительных услуг в курортной гостинице.
15. Предоставление дополнительных услуг в бизнес-отеле.
16. Предоставление дополнительных услуг в гостиницах различной категории.
17. Организация обслуживания туристов категории «молодежь».
18. Организация обслуживания туристов категории «пенсионеры».
19. Организация обслуживания туристов категории «семейные пары».
20. Организация обслуживания VIP-гостей.
21. Формирование программы продвижения гостиничного продукта
22. Оценка и пути повышения конкурентоспособности гостиницы
23. Оценка и пути совершенствования ценовой политики гостиницы
24. Формирование пакета внутриорганизационных документов гостиницы
25. Формирование кадрового состава гостиницы
26. Аттестация персонала гостиницы
27. Мотивация персонала гостиницы
28. Технология разработки обучающих тренингов для администраторов гостиницы.
29. Технология разработки обучающих тренингов для горничных.
30. Технология разработки обучающих тренингов для менеджеров по бронированию.
31. Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.
32. Стратегическое планирование развития гостиницы как способ адаптации к современным условиям
33. Стандарты обслуживания в гостинице: факторы и принципы разработки
34. Разработка маркетинговой стратегии гостиницы
35. Качество гостиничных услуг: оценка и направления совершенствования
36. Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии
37. Специфика работы малых гостиниц.
38. Организация и нормирование труда в гостинице.
39. Особенности формирования ценовой политики гостиницы
40. Оптимизация организационной структуры гостиницы.

**На самостоятельную работу обучающихся отводится 78 часов учебного времени.**

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	<p>1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - URL: <a href="https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&amp;rnd=ctQ2YA&amp;base=LAW&amp;n=381289&amp;dst=100009&amp;field=134#G5GobATfG5fOprc7">https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&amp;rnd=ctQ2YA&amp;base=LAW&amp;n=381289&amp;dst=100009&amp;field=134#G5GobATfG5fOprc7</a></p> <p>2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей". - URL: <a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/</a></p> <p>3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".</p>
2.	Методы организации процесса обслуживания клиентов гостиницы.	<p>1. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489846">https://urait.ru/bcode/489846</a></p> <p>2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/496340">https://urait.ru/bcode/496340</a></p>
3	Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы	<p>1. Полевая, М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования по специальностям "Гостиничное дело", "Гостиничный сервис" / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2018. - 221 с. 28</p> <p>2. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489846">https://urait.ru/bcode/489846</a></p>
4	Технологии	1. Управление персоналом : учебник и практикум для

	управления гостиницей	<p>среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489846">https://urait.ru/bcode/489846</a></p> <p>2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/496340">https://urait.ru/bcode/496340</a></p>
5	Профессиональная этика и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.	<p>1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489284">https://urait.ru/bcode/489284</a></p> <p>2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1668958">https://znanium.com/catalog/product/1668958</a>. — Режим доступа: по подписке.</p>
6	Система оценки и аудит качества работы персонала гостиницы	<p>1. Зайцева, Т. В. Управление персоналом : учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0262-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1044004">https://znanium.com/catalog/product/1044004</a>. — Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Кибанова, Л.Н., Управление персоналом. : учебное пособие / Л.Н. Кибанова, А.Я. Кибанов. — Москва : КноРус, 2022. — 201 с. — ISBN 978-5-406-08662-9. — URL:<a href="https://book.ru/book/940642">https://book.ru/book/940642</a>. — Текст : электронный</p>

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

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

-методические рекомендации преподавателя к практическим занятиям;

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

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

### 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

В процессе преподавания применяются образовательные технологии развития критического мышления. Обязательны компьютерные лабораторные практикумы по разделам дисциплины.

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

#### 3.1.Образовательные технологии при проведении лекций

№	Раздел	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	Лекция - дискуссия	14
2	Методы организации процесса обслуживания клиентов гостиницы.	Аудиовизуальная технология*, лекция-дискуссия	14
3	Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы	Аудиовизуальная технология*, лекция - дискуссия	12
4	Технологии управления гостиницей	Аудиовизуальная технология*, лекция - дискуссия	12
5	Профессиональная этика и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.	Аудиовизуальная технология*, лекция - дискуссия	12
6	Система оценки и аудит качества работы персонала гостиницы	Аудиовизуальная технология*, лекция - дискуссия	12
<b>Итого по курсу</b>			<b>76</b>
в том числе интерактивное обучение*			12

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

№	Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха). Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Набор предоставляемых услуг гостиницы	Дискуссия по теоретическим вопросам. * Выполнение практической работы.	14

	(дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.		
2	Специфика услуги и методов ее предложения. Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Основные правила и алгоритм обслуживания клиентов гостиницы.	Дискуссия по теоретическим вопросам. Выполнение практической работы*	14
3	Требования к содержанию жилых и других помещений гостиницы. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий. Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.	Дискуссия по теоретическим вопросам. Выполнение практической работы*.	12
4	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы. Должностные инструкции администратора гостиницы и горничной. Положение о подразделении как инструмент управления персоналом. Понятия, задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции.	Дискуссия по теоретическим вопросам. Выполнение практической работы*.	12
5	Основные правила общения с клиентами. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.	Дискуссия по теоретическим вопросам. Выполнение практической работы.*	12
6	Основные виды контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы	Дискуссия по теоретическим вопросам. Выполнение практической работы*.	12
		Итого по курсу	76
		в том числе интерактивное обучение*	14

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

#### 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;
- доска учебная;
- учебная стойка ресепш;
- учебно-методические материалы;
- электронные образовательные ресурсы;
- наглядные пособия;
- образцы бланков для заполнения;

#### Наглядные пособия:

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

### 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

### 5.1 Основная литература

4. Полевая, М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования по специальностям "Гостиничное дело", "Гостиничный сервис" / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2018. - 221 с. **28**
5. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489846>
6. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340>

### 5.1 Дополнительная литература

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
7. Зайцева, Т. В. Управление персоналом : учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0262-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044004>. – Режим доступа: по подписке.
8. Кибанова, Л.Н., Управление персоналом. : учебное пособие / Л.Н. Кибанова, А.Я. Кибанов. — Москва : КноРус, 2022. — 201 с. — ISBN 978-5-406-08662-9. — URL:<https://book.ru/book/940642>. — Текст : электронный

### 5.3. Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
3. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
4. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>
6. Управление развитием персонала. – URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

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

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>

### Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - URL: <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&rnd=ctQ2YA&base=LAW&n=381289&dst=100009&field=134#G5GobATfG5fOprc7>
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей". – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=873FD9C7559BB27DC76331232337E96A&mode=splus&base=RZR&n=354547&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#ak4rjcblog>
4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р <Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=1975>

79FAC8EADDEEA02CDE606959702EF&mode=splus&base=RZR&n=333756&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#687wzw1lxuo

5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>

6. Приказ Минфина РФ от 09.07.2007 N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 17.07.2007 N 9857). - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=67E6474708B7097F1FD2E03DE289246F&mode=splus&base=RZR&n=53065&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#1u9jewzrbfj>

7. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020). - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)

8. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>

9. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>

10. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания. - <http://docs.cntd.ru/document/1200103129>

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ»**

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

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

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

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

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, 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 обслуживающего персонала гостиничного предприятия» проводятся в основном по схеме:

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

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

-решение практических задач индивидуально;

-подведение итогов занятия (или рефлексия);

-индивидуальные задания для подготовки к следующим практическим занятиям.

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

На практических занятиях преобладают следующие методы:

-вербальные (преобладающим методом должно быть объяснение);

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

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

– библиотечные фонды филиала КубГУ в г. Геленджике;

– электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»;

– электронная библиотечная система Издательства «Лань».

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

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

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

располагаться вспомогательный материал. К нему обычно относятся инструкции, приложения, схемы, ситуационные задачи, вопросы для самоконтроля и т.д.

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

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

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

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

Требования к конспекту:

- краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова;
- содержательность записи- записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла. Объём конспекта, как правило, меньше изучаемого текста в 7-15 раз;

– конспект может быть, как простым, так и сложным по структуре – это зависит от содержания книги и цели её изучения.

Методические рекомендации по конспектированию:

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

Техника конспектирования:

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

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

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

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

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

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

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	ОК1-9, ПК1.1-1.3, ПК2.1-2.4	практическая работа
2.	Методы организации процесса обслуживания клиентов гостиницы.	ОК1-9, ПК1.1-1.3, ПК2.1-2.4, ПК3.1-3.3	практическая работа
3.	Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы	ОК1-9, ПК1.1-1.3, ПК2.1-2.4, ПК3.1-3.3	Практическая работа, тест
4.	Технологии управления гостиницей	ОК1-9, ПК1.1-1.3, ПК2.1-2.4, ПК3.1-3.3, ПК4.1-4.4	Практическая работа
5.	Профессиональная этика и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.	ОК1-9, ПК1.1-1.3, ПК2.1-2.4, ПК3.1-3.3	Практическая работа
6.	Система оценки и аудит качества работы персонала гостиницы	ОК1-9, ПК1.1-1.3, ПК2.1-2.4, ПК3.1-3.3, ПК4.1-4.4	Практическая работа

### 7.2. Критерии оценки знаний

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

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

**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 обучающихся в целом по дисциплине:**

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

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

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

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

### 7.3. Оценочные средств для проведения текущей аттестации

Текущий контроль проводится в форме:

- фронтальный опрос
- индивидуальный устный опрос
- тестирование по теоретическому материалу
- практическая работа
- защита реферата
- защита выполненного задания,

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Устный (письменный) опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Контрольные вопросы по темам прилагаются
Рефераты	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников	Темы рефератов прилагаются
Практические (лабораторные) работы	Контроль знания теоретических основ информатики и информационных технологий, возможностей и принципов использования современной компьютерной техники.	Оценка умения работать с современной компьютерной техникой, использовать возможности вычислительной техники и программного обеспечения при решении	Оценка навыков работы с вычислительной техникой, прикладными программными средствами	Оценка способности оперативно и качественно решать поставленные на практических работах задачи и аргументировать результаты	Темы работ прилагаются

		практических задач.			
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:

#### I вариант

1. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:

- а) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер
- б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер
- в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер

2. Отметить, что не относится к функциям регистратора

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

3. График работы работников службы приема и размещения

- а) с 08.00 до 18.00 часов
- б) круглосуточно
- в) с 06.00 до 20.00 часов

4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 13.00 18.07.2018 г., выехал 17.00 23.07.2018 г., стоимость номера – 3000 рублей.

#### II вариант

1. Функции службы приема и размещения

- а) встреча и регистрация гостей
- б) встреча, регистрация и размещение гостей
- в) бронирование мест в гостинице

2. Возможны следующие виды встреч клиентов гостиницы

- а) на дальних подступах к гостинице
- б) на ближних подступах к гостинице
- в) на дальних подступах и на ближних подступах к гостинице

3. Функции портье

- а) оформляет разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- б) инструктаж работников
- в) мотивация работников

4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 11.00 15.06.2011 г., выехал 19.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.

#### III вариант

1. Администратор гостиницы должен приветствовать гостя за стойкой

- а) сидя

- б) стоя
  - в) сидя или стоя
  - 2. Функции швейцар
    - а) работа с почтой и сообщениями
    - б) встреча и приветствие клиентов гостиницы
    - в) расчет клиентов при выезде
  - 3. Последовательность уборки двухкомнатного номера
    - а) гостиная, спальня, санузел
    - б) спальня, гостиная, санузел
    - в) санузел, спальня, гостиная
  - 4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00 15.06.2011 г., выехал в 17.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.
- IV вариант
- 1. Функции службы приема и размещения
    - а) встреча и регистрация гостей
    - б) встреча, регистрация и размещение гостей
    - в) бронирование мест в гостинице
  - 2. Возможны следующие виды встреч клиентов гостиницы
    - а) на дальних подступах к гостинице
    - б) на ближних подступах к гостинице
    - в) на дальних подступах и на ближних подступах к гостинице
  - 3. Виды расчетов с проживающими
    - а) только кредитными картами
    - б) только за наличный расчет
    - г) наличный и безналичный
  - 4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00 10.06.2011 г., выехал в 21.00 12.06.2011 г., стоимость номера – 2000 рублей.

**Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ):**

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.

**Примерные вопросы для контроля самостоятельной работы:**

1. Организация работы административно-хозяйственной службы отеля (на примере гостиницы....)

2. Материально-техническое обеспечение современного отеля (на примере гостиницы.....)
3. Униформа как составляющая корпоративного имиджа современной гостиницы (на примере гостиниц....).
4. Гостиничная мебель как необходимый элемент качественного комфорта проживающих (на примере гостиницы.....)
5. Интерьер гостиницы как элемент имиджа гостиницы
6. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств (на примере гостиницы....)
7. Организация работы прачечной в гостинице (на примере гостиницы....)
8. Организация работы службы room-service (на примере гостиницы....)
9. Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице.
10. Обеспечение безопасности проживающих и персонала гостиницы (на примере гостиницы....)
11. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы (на примере гостиницы....)
12. Организация работы отдела флористики (на примере гостиницы....)
13. Организация работы Сервис-бюро и виды услуг, предоставляемые гостям гостиницы (на примере гостиницы.....)
14. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании гостей (на примере гостиницы....).
15. Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле (на примере гостиницы....)
16. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги (на примере гостиницы....).
17. Система мотивации персонала хозяйственной службы в гостиницах
18. Функциональные обязанности административно-хозяйственной службы (на примере гостиницы....)
19. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
20. Правила и стандарты общения персонала с гостями гостиницы (на примере гостиницы.....)
21. Технология эксплуатации технических средств и инвентаря персоналом хозяйственной службы (на примере гостиницы...)
22. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе.
23. Организация хранения личных вещей проживающих (на примере гостиницы...)
24. Организация стажировки вновь прибывших сотрудников в хозяйственную службу гостиницы (на примере гостиницы....)

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

Промежуточная аттестация

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
------------------	--------	--------	-----------------------------	------------------------------	---------------------------

Экзамен/диф зачет	Контроль знания базовых положений в области информатики	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются
		Оценка умения решать типовые задачи в области профессионально й деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональ ной деятельности и аргументирова ть результаты	Задачи прилагаются

#### **7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)**

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным предприятием.
19. Функции руководителей высшего звена управления.
20. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
22. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
23. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).

26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация работы хозяйственной службы.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.
32. Технологии и организация работы банкетной службы.
33. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
40. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
42. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ за период 1995-2005 гг.
48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
49. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.
50. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

## 8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Приложение 1. Краткий конспект лекционных занятий

Лекция №1.

Тема. «Законодательные основы гостиничного бизнеса.»

Гостиничный сервис как любой вид предпринимательской деятельности регламентируется нормативно-правовыми актами, в частности различными видами стандартов. Особое значение для повышения качества обслуживания клиентов и увеличения эффективности работы персонала гостиницы создают собственную систему внутренних стандартов (стандартов обслуживания). Стандарты обслуживания в гостиницах помогают персоналу четко представлять свои служебные обязанности. В них описывается перечень стандартных процедур помогающих в обслуживании гостей. О значимости разработки стандартов говорит тот факт, что все корпоративные цепи внедрили их в свою практику в середине 20 века.

Законодательную основу гостиничного сервиса в России составляют: Гражданский кодекс РФ, Налоговый Кодекс, закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, Правила предоставления коммунальных услуг в РФ, ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.

**Гражданский кодекс РФ** – определяет основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивает и защищает экономические и личные права граждан, устанавливает правила об имущественном и рыночном обороте. А также регламентирует систему предпринимательства в гостиничном и ресторанном бизнесе, правоприменительных и договорных отношений.

Налоговый кодекс РФ определяет финансовые обязательства перед государственными органами и муниципальными учреждениями.

**Закон РФ «О защите прав потребителей».** Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получении информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

**Федеральный закон «Об основах туристической деятельности в РФ»** определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в России. Он регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан на отдых, свободу перемещения и других прав при совершении путешествий и определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ.

В качестве основных целей государственного регулирования туристской деятельностью названы: обеспечение права граждан на отдых, развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий,

создание новых рабочих мест, развитие международных контактов и др. В законе дается понятие индустрии туризма.

Предприятия питания независимо от форм собственности обязаны руководствоваться следующими ГОСТами и СанПиными (санитарные нормы и правила):

ГОСТ 50764-95 «Услуги общественного питания»

ГОСТ 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»

ГОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу».

СанПин 42-123-5777-91 «Санитарные правила. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов»

К нормативным документам по стандартизации, действующим на территории России, относятся:

1. государственные стандарты РФ — ГОСТ Р;
2. общероссийские классификаторы технико-экономической информации - ОКТЭИ;
3. стандарты отраслей - ОСТ;
4. стандарты предприятий - СТП;
5. стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных организаций.

Кроме этого к НД по стандартизации законодательно отнесены применяемые в установленном порядке международные (региональные международные) стандарты, правила, нормы и рекомендации по стандартизации.

Деятельность гостиничных предприятий и других средств размещения в нашей стране регулируется следующими государственными стандартами:

1. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

Область действия: Стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов. Стандарт устанавливает виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения.

Ключевые слова: требования безопасности, общие требования, туристские услуги, средства размещения

Данный документ ссылается на:

- ВСН 62-91\* Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения
- ГОСТ 12.1.004-91\* ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования
- ГОСТ 12.1.036-81 ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях
- ГОСТ 17.1.3.13-86 Охрана природы. Гидросфера. Общие требования к охране поверхностных вод от загрязнения
- ГОСТ 17.4.3.04-85 Охрана природы. Почвы. Общие требования к контролю и охране от загрязнения
- ГОСТ 2874-82\* Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством

2. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

Область действия: Стандарт устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг.

3. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц

Отменен без замены (ИУС 9-2003).

4. ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг

Комментарий: Принят в качестве межгосударственного стандарта.

Область действия: Стандарт устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг и предназначен для предприятий, организаций различных организационно-правовых форм и граждан - предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

5. ГОСТ Р 51617-2000\* Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия

Область действия: Стандарт распространяется на жилищно-коммунальные услуги, оказываемые населению. Стандарт устанавливает общие технические требования к жилищно-коммунальным услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и охраны окружающей среды.

6. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования

Область действия: Стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды. Стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

7. ГОСТ Р 51870-2002 Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия

Область действия: Стандарт устанавливает общие технические требования к услугам по уборке (внутри и снаружи) зданий и сооружений, прилегающей территории, по уходу за оргтехникой, компьютерами, мебелью, полами, деталями отделки внутренних и наружных поверхностей зданий, сооружений, а также требования безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

8. ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования

Область действия: Стандарт устанавливает классификацию физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, общие требования, требования безопасности услуг, включая методы их контроля.

9. ГОСТ Р 52142-2003 Наименование: Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

7. ГОСТ 28681.4-95 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания» (основные положения).

Строительные нормы и правила (СНиП), используемые в гостиничном хозяйстве, в основном касаются характеристик зданий и сооружений, входящих в гостиничный комплекс. Например, СНиП 2.08.02 – 89 «Общественные здания и сооружения»

Нормативные требования к современным зданиям и их характеристикам содержатся в большом количестве документов, причем часть из них устарела, но, тем не менее, не отменена. Проектирование следует вести с учетом указаний и ограничений действующих строительных норм:

СНиП 2.08.01-89 <Жилые здания>;

СНиП 2.08.02-89 <Общественные здания и сооружения>;

СНиП 2.09.04-87 <Административные и бытовые здания>;

СНиП 2.09.02-85 <Производственные здания>;

СНиП 3.03.01-87 <Несущие и ограждающие конструкции>;

СНиП 21-01-97 <Пожарная безопасность зданий и сооружений>;

СНиП II-22-81 <Каменные и армокаменные конструкции>;

СНиП II-3-79\* <Строительная теплотехника>.

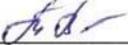
ЛИСТ  
изменений рабочей учебной программы по дисциплине  
МДК 05.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО  
ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

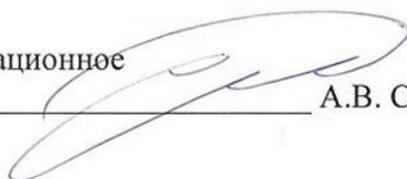
Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя	нет	нет
Предложение составителя программы	Раздел 3 Образовательные технологии	Внесены изменения в части использовании в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий
Приобретение, издание литературы, обновление перечня и содержания ЭБС, баз данных	Раздел 5	Обновлен список рекомендуемой литературы, интернет источников и периодических изданий

Разработчик: преподаватель  М.В. Самсоненко  
Квалификация по диплому специалист социально-культурного сервиса и туризма

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин Гостиничного сервиса и гостиничного дела  
Протокол № 10 от 25 мая 2022 г

Заместитель директора по УР филиала  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы)  А.В. Сметанин

**Рецензия**  
на рабочую программу учебной дисциплине  
**МДК 05.01 «Организация деятельности обслуживающего персонала  
гостиничных предприятий»**  
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины МДК 05.01 «Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий» разработана на основе требований 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 - компетентного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

При освоении программы у обучающихся формируется знания, умения и навыки по организации деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий, необходимые для закрепления на практике теории.

Содержание рабочей программы учебной дисциплины полностью соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.03 Программирование в компьютерных системах. Изучение данной дисциплины способствует эффективной и качественной подготовке молодых специалистов.

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы включает общедоступные источники, изданные в последнее время (не позднее 5 лет). Перечисленные Интернет-ресурсы актуальны и достоверны.

Рабочая программа дисциплины «Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий» может быть рекомендована для реализации в среднем профессиональном образовании при подготовке специалистов филиала «Кубанского государственного университета» в г. Геленджике по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

ИП «Поленова Е.С.»  
Директор Гостевого дома «Круиз на Серафимовича»



Е.С. Поленова

**Рецензия**  
на рабочую программу учебной дисциплине  
**МДК 05.01 «Организация деятельности обслуживающего персонала  
гостиничных предприятий»**  
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины МДК 05.01 «Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий» разработана на основе требований 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)

Программа рассчитана на 230 часов максимальной учебной нагрузки при обязательной аудиторной учебной нагрузке 152 часа и самостоятельной внеаудиторной работе 78 часов в соответствии с требованиями учебного плана по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа предполагает распределение тем и изучение материала по разделам. Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС. Каждый раздел программы раскрывает рассматриваемые вопросы в логической последовательности, определяемой закономерностями обучения обучающихся.

Для закрепления теоретических знаний, формирования умений и навыков студентов предусматриваются практические занятия в объеме 32 часов. Количество практических работ соответствует требованиям учебного плана. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в следующих формах: наблюдения за деятельностью обучающегося, практическая работа, тесты, рефераты, экзамен.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения (освоенных умений, усвоенных знаний).

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы содержит перечень основной литературы, дополнительной литературы, изданных за последние 5 лет, программного обеспечения и Интернет-ресурсы.

Рабочая программа дисциплины «Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий» может быть рекомендована для реализации в среднем профессиональном образовании при подготовке специалистов филиала «Кубанского государственного университета» в г. Геленджике по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент: Директор ИП Стефанова  
Отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова