



1920

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами

А.А. Евдокимов

« 25 » 05 2022 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

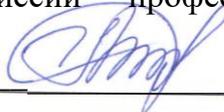
2022

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Дисциплина	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
Форма обучения	очная	
Учебный год	2022-2023	
2 курс		3,4 семестр
лекции		168 час.
практические занятия		124 час.
самостоятельные занятия		20 час
форма итогового контроля		экзамен
Составитель: преподаватель		Т.А.Резуенко
	подпись	

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис протокол № 10 от «24» мая 2022г.

Председатель предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис



М.В.Самсоненко  
«25» мая 2022 г.

Рецензент (-ы):

Директор ИП Стефанова З.К.  
Отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова

подпись, печать

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



Е.С. Поленова

ЛИСТ

согласования рабочей учебной программы по дисциплине  
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
приема и размещения

Специальность среднего профессионального образования:  
43.02.14 Гостиничное дело

СОГЛАСОВАНО:

Зам.директора филиала



Т.А.Резуненко

«25» мая 2022 г.

Заведующая сектором библиотеки филиала



Л.Г.Соколова

«25» мая 2022 г.

Инженер-электроник (программно-информационное  
обеспечение образовательной программы)



А.В.Сметанин

«25» мая 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

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

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

МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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

Дисциплина МДК.01.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» (ОК 4) «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» (ОК.09), «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» (ОК.11).

Компетенции, формируемые по предшествующим дисциплинам и необходимые при изучении дисциплины «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема

ОК.4»:

ОК 9

ОК.11

Изучение дисциплины «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения » предваряет изучение дисциплины ПМ.02«Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания».

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

### **Иметь практический опыт:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

### **уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и

размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

**знать:**

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 354 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 316 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 20 часов.

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

Учащийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Перечень общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и социальном контексте; алгоритмы выполнения работ, структуру плана для решения задач, порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Распознавать задачу или проблему в профессиональном и социальном контексте; анализировать проблему, выделять ее составные части, определять этапы решения задачи; составить план действий и определить необходимые ресурсы; реализовать составленный план и оценить результат своих действий.	Владеть методами планирования карьеры
2.	ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать методы и понимать способы поиска и анализа необходимой информации для решения профессиональных задач; знать формат оформления результатов поиска информации	Определять задачи для поиска информации; планировать процесс поиска, выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	Иметь практический опыт применения найденной информации для выполнения профессиональных задач
3	ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Содержание актуальной нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную	

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
			профессионального развития и самообразования.	терминологию; выстраивать траектории профессионального развития.	
4	ОК 4	Работать в коллективе и в команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать стандарты делового общения и поведения в отеле; знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Применять стандарты общения и поведения; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Иметь опыт общения с коллегами, руководством, клиентами в соответствии с принятыми стандартными
5	ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	
6	ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей	Описывать значимость своей профессии	
7	ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, пути обеспечения ресурсосбережения	Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения рамках профессиональной деятельности	Владеть методами самоанализа и коррекции результата работы.
8	ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни	Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной	

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
				деятельности.	
9	ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Работы с современными информационными технологиями, применяемыми в профессиональной деятельности
10	ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, правила чтения текстов профессиональной направленности.	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), участвовать в диалогах на знакомые	
11	ОК.11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной среде	Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты	Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.	
12	ПК.1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Методы планирования труда работников службы и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.	Планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
11	ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	Законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления	Организовывать работу по поддержке и ведению информационной	Организации и стимулирования деятельности исполнителей по

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях..	базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.	приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
12	ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.	Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел по окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	Семестр
		3	4
<b>Учебная нагрузка (всего)</b>	354	117	237
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	316	104	212
В том числе:			
занятия лекционного типа	168	60	108
практические занятия (практикумы)	124	44	80
лабораторные занятия			
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	20	4	16
<i>Курсовая работа</i>	24		24
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	12	6	6
Общая трудоемкость 354 часа	354	117	237

### 2.2. Структура дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1.</b>				
<b>Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	<b>68</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>4</b>
<b>Тема 1.1.</b>				
Организация и технология работы службы приема и размещения	40	30	10	
<b>Тема 1.2</b>				
Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	28	10	14	
<b>Раздел 2</b>				
<b>Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки</b>	<b>156</b>	<b>80</b>	<b>60</b>	<b>16</b>
<b>Тема 2.1</b>				
Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	60	30	30	
<b>Тема 2.2</b>				
Документация службы приема и размещения	34	20	14	
<b>Тема 2.3</b>				
Оформление выезда гостя и процедура его выписки	62	30	16	16
<b>Раздел 3</b>				
<b>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>	<b>88</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	
<b>Тема 3.1</b>				
Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	54	28	26	
<b>Тема 3.2</b>				
Организация ночного аудита	34	20	14	
<b>Курсовая работа</b>	<b>24</b>			
<b>Консультации</b>	<b>6</b>			

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Промежуточная аттестация	12			
Всего по дисциплине	354	168	124	20

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. ПМ. 02 Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		40	
<b>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	<b>Содержание</b>	30	
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	4	2-3
	2. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба	10	2-3
	3. Требования к обслуживаемому персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	10	2-3
	4. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций приема и размещения. Этикет телефонных переговоров.	6	2-3
	<b>Лабораторные работы (нет)</b>		
	<b>Практические занятия</b>	10	
<b>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями</b>	<b>Содержание</b>	10	
	1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	6	2-3
	2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	4	2-3
	<b>Лабораторные работы (нет)</b>		
	<b>Практические занятия</b>	14	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1</b>		4	
	1. Составление требований к обслуживаемому персоналу отдела кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.		2-3
	2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения		2-3
	3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		2-3
	4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителем.		
	5. Составление эссе об организации службы приема и размещения.		
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>		80	
<b>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</b>	<b>Содержание</b>	30	
	1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю..	4	2-3
	2. Основные и дополнительные услуги,	4	2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	предоставляемые гостиницей.		
	3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	8	2-3
	4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	4	2-3
	5. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	10	2-3
	<b>Лабораторные работы (нет)</b>		2-3
	<b>Практические занятия</b>	30	2-3
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2	2-3
	2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя .	2	2-3
	3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.	2	2-3
	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.	4	2-3
	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.	4	2-3
	6. Особенности поселения гостей от группы	2	2-3
	7. Особенности поселения коллектива	2	2-3
	8. Переселение гостя из номера	4	2-3
	9. Подселение к гостю в номер	2	2-3
	10. Комплексное задание по модулю Front Office	4	2-3
<b>Тема 2.2. Документация службы приема и размещения</b>	<b>Содержание</b>	20	2-3
	1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	8	2-3
	2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.	12	2-3
	<b>Лабораторные работы (нет)</b>		2-3
	<b>Практические занятия</b>	14	2-3
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.	4	2-3
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонт/не сдается номер).	6	2-3
	3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4	2-3
<b>Тема.2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки</b>	<b>Содержание</b>	30	2-3
	1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	4	2-3
	2. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила	8	2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		
	3. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способ оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	4	2-3
	4. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	4	2-3
	5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	4	2-3
	6. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	6	2-3
	<b>Практические занятия</b>	16	2-3
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	4	2-3
	Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя.	4	2-3
	Работа со счетами гостей.	4	2-3
	Оплата услуг. Выписка гостя.	4	2-3
	<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2</b>	16	2-3
	1. Заполнение и обработка заявок и бланков..		2-3
	2. Заполнение регистрационной карточки гостя.		2-3
	3. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу.		2-3
	4. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.		2-3
	5. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.		2-3
	6. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		2-3
	7. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.		2-3
	8. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.		2-3
	9. Оформление счет-извещения при оплате кредитной картой.		2-3
	10. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		2-3
	Выполнение курсовой работы.		2-3
	<b>Раздел 3. ПМ 02. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>	48	
<b>Тема 3.1</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	28	
	1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы..	16	2-3
	2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	12	2-3
	<b>Лабораторные работы (нет)</b>		
	<b>Практические занятия</b>	26	
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.	14	
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	12	
<b>Тема 3.2.</b> Организация ночного аудита	<b>Содержание</b>	20	
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	10	2-3
	2. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной	10	2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	документации.		
	<b>Лабораторные работы (нет)</b>		
	<b>Практические занятия</b>	14	
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	4	2-3
	2. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	6	2-3
	3. Стиль в обслуживании гостей.	4	2-3
	<b>Всего</b>	168	

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

## 2.4. Содержание разделов дисциплины

### 2.4.1. Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>3-4 семестр</i>			
1	<b>Раздел 1. ПМ. 02</b> Организация и технология работы службы приема и размещения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.</li> <li>2. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба</li> <li>3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</li> <li>4. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций приема и размещения. Этикет телефонных переговоров.</li> <li>5. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.</li> <li>6. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями</li> </ol>	У, Т

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2	<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки</b>	<p>1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю..</p> <p>2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p> <p>3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей</p> <p>5. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей</p> <p>6. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы</p> <p>7. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.</p> <p>8. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей.»Экспресс выписка».Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы</p> <p>9. .Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.</p> <p>10. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способ оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.</p> <p>11. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.</p> <p>12. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.</p> <p>13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.</p>	У, Т
3	<b>Раздел 3. ПМ 02. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>	<p>1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</p> <p>2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.</p> <p>3. . Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p> <p>4. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.</p>	У
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

## 2.4.2. Практические занятия

№ раздела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>3- 4 семестр</i>			

№ раздела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	<b>Раздел 1. ПМ. 02 Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.</li> <li>2. 2Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями</li> </ol>	
2	<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.</li> <li>2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя</li> <li>3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.</li> <li>4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.</li> <li>5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.</li> <li>6. Особенности поселения гостей от группы</li> <li>7. Особенности поселения коллектива</li> <li>8. Переселение гостя из номера</li> <li>9. .Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.</li> <li>10. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).</li> <li>11. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</li> <li>12. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.</li> <li>13. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя</li> <li>14. Работа со счетами гостей.</li> </ol>	
3	<b>Раздел 3. ПМ 02. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.</li> <li>2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.</li> <li>3. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.</li> <li>4. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.</li> <li>5. Стиль в обслуживании гостей.</li> </ol>	
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

### 2.4.3. Содержание самостоятельной работы

1. Составление требований к обслуживающему персоналу отдела кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.
2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителем.
5. Составление эссе об организации службы приема и размещения.
6. Заполнение и обработка заявок и бланков..

7. Заполнение регистрационной карточки гостя.
8. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу.
9. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.
10. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
11. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
12. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.
13. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.
14. Оформление счет-извещения при оплате кредитной картой.
15. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.
16. Выполнение курсовой работы.
17. Подготовка презентаций по заданным темам.
18. Подготовка к тестированию по темам : «Классификация гостиниц», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Операционный процесс службы приема и размещения гостиницы».
19. Подготовка и решение задач на определение стоимости проживания в гостинице, расчета среднесуточной стоимости номера, коэффициента загрузки гостиницы.

### **Тематика курсовых работ:**

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории 5 звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Анализ технологического процесса службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
4. Деятельность ночного аудитора: специфика и особенности работы.
5. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля.
6. Взаимодействие службы приема и размещения с транспортной службой в гостиницах.
7. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды.
8. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
9. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
10. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
11. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
12. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
14. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).

15. Организационная структура гостиничного предприятия.
16. Обеспечение качества гостиничных услуг службы приема и размещения.
17. Организация работы службы приема, размещения и выписки гостей в гостинице категории 5 звезд.
18. Организация работы службы приема, размещения и выписки гостей в гостинице категории 3 звезды.
19. Организация работы службы приема, размещения и выписки гостей в гостинице категории 1 звезда.
20. Организация работы и технологические процессы службы бронирования.
21. Организация работы и технологические процессы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
22. Организация работы службы безопасности гостиничного предприятия.
23. Персонал службы приема, размещения и выписки гостей: должностные инструкции и стандарты обслуживания.
24. Технология приема и регистрации «Особо важных персон» в отеле.
25. Специфика Приема, размещения и обслуживания «Особо важных персон» в отеле.
26. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
27. Организация работы службы приема и размещения гостей в мини-гостинице.
28. Организация приема и обслуживания в курортной гостинице.
29. Стандарты обслуживания в гостиничной индустрии.
30. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе.
31. Организация и виды расчетов с клиентами в гостинице.
32. Технологический процесс бронирования в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.
33. Особенности работы службы приема и размещения в санатории.
34. Организационные аспекты деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в гостинице.
35. Организация работы и перспективы развития малых гостиниц в России.
36. Организация обслуживания в гостиницах на горнолыжных курортах.
37. Регистрация гостей как важный технологический процесс.
38. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
39. Способы совершенствования работы службы приема и размещения
40. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
41. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
42. Организация работы службы консьержей в отеле.
43. Корпоративная этика и стиль отеля.
44. Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии.
45. Анализ качества предоставления гостиничных услуг.
46. Взаимодействие гостиничного предприятия с туристскими фирмами.

47. Исследование особенностей работы по приёму, размещению и выписке постоянных гостей (на примере гостиницы).
48. Организация деятельности службы ночного аудита.
49. Технология приема, размещения и выписки гостей в отеле (на примере отеля).
50. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
51. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программа «Постоянный гость».
52. Технология работы с иностранными гостями гостиницы.
53. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
54. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
55. Технология работы беллманов (пажей-посылочных) в гостинице.
56. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.
57. Технология работы службы дворецких(батлеров) в гостинице.
58. Современные технологии в гостиничном бизнесе.
59. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг в гостинице.
60. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
61. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
62. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
63. Технология разработки программы лояльности к гостям.
64. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице.
65. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
66. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства.
67. Стандарты внешнего вида сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей.
68. Специфика работы службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов.
69. Иная тема по согласованию с научным руководителем.

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

Самостоятельная работа студентов является важнейшей формой учебно-познавательного процесса.

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

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- самостоятельное изучение некоторых вопросов (конспектирование);
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет ресурсов;

- подготовку к тестированию;
- подготовку к практическим (лабораторным) занятиям,
- самостоятельное выполнение домашних заданий,
- подготовку реферата (доклада, эссе) по одной из проблем курса.

**На самостоятельную работу студентов отводится 20 часов учебного времени.**

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	<b>Раздел 1. ПМ. 02 Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	<p>1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1855684">https://znanium.com/catalog/product/1855684</a>. – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <a href="https://book.ru/book/942119">https://book.ru/book/942119</a>. — Текст : электронный.</p> <p>3. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, 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> <p>4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495428">https://urait.ru/bcode/495428</a> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.</p> <p>5. 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: <a href="https://urait.ru/bcode/490205">https://urait.ru/bcode/490205</a></p> <p>6. 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: <a href="https://urait.ru/bcode/490206">https://urait.ru/bcode/490206</a></p> <p>7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва : Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/496808">https://urait.ru/bcode/496808</a>(дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.</p>
2	<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>	<p>1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1855684">https://znanium.com/catalog/product/1855684</a>. – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <a href="https://book.ru/book/942119">https://book.ru/book/942119</a>. — Текст : электронный.</p> <p>3. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы</p>

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
		<p>[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> <p>4. <b>Николенко, П. Г.</b> Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495428">https://urait.ru/bcode/495428</a>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.</p> <p>5. <b>Тимохина, Т. Л.</b> 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: <a href="https://urait.ru/bcode/490205">https://urait.ru/bcode/490205</a></p> <p>6. <b>Тимохина, Т. Л.</b> 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: <a href="https://urait.ru/bcode/490206">https://urait.ru/bcode/490206</a></p> <p>7. <b>Фаустова, Н. В.</b> Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва : Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/496808">https://urait.ru/bcode/496808</a>(дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.</p>
3	<p><b>Раздел 3. ПМ 02. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b></p>	<p>1. <b>Быстров, С. А.</b> Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1855684">https://znanium.com/catalog/product/1855684</a>. – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. <b>Косолапов, А.Б.</b>, Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <a href="https://book.ru/book/942119">https://book.ru/book/942119</a>. — Текст : электронный.</p> <p>3. <b>Можяева, Н. Г.</b> Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, 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> <p>4. <b>Николенко, П. Г.</b> Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495428">https://urait.ru/bcode/495428</a>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.</p> <p>5. <b>Тимохина, Т. Л.</b> 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: <a href="https://urait.ru/bcode/490205">https://urait.ru/bcode/490205</a></p> <p>6. <b>Тимохина, Т. Л.</b> 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: <a href="https://urait.ru/bcode/490206">https://urait.ru/bcode/490206</a></p> <p>7. <b>Фаустова, Н. В.</b> Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в</p>

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
		гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва : Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/496808">https://urait.ru/bcode/496808</a> (дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.

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

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

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

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

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

### 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

В процессе преподавания применяются образовательные технологии развития критического мышления.

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

#### 3.1. Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
1	<b>Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки</b>	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	6
2	<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>	Аудиовизуальная технология, лекция-дискуссия*	10
3	<b>Раздел 3. ПМ 02. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	6

#### 3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1	Дискуссия по теоретическим вопросам.	4
2	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2	Дискуссия по теоретическим вопросам Тестирование по пройденным вопросам	4
3	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3,4	Дискуссия по теоретическим вопросам	4
4	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5,6	Дискуссия по теоретическим вопросам	6
8	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 7,8	Дискуссия по теоретическим вопросам Анализ конкретных ситуаций	8
9	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 9	Дискуссия по теоретическим вопросам. Ролевая игра «Встреча и приветствие гостя» Ролевая игра «Регистрация гостя» Анализ конкретных ситуаций	8 4 4
10	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 10,11	Дискуссия по теоретическим вопросам, Анализ конкретных ситуаций Тестирование по пройденным вопросам	14
11	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12,13	Анализ конкретных ситуаций	8
12	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 13,14	Ролевая игра «Выезд гостя»	10
	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 15,156	Дискуссия по теоретическим вопросам Решение задач малыми группами	8

12	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17,18	Деловая игра Тестирование по пройденным вопросам	6
13	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 19,20	Дискуссия по теоретическим вопросам Решение задач малыми группами	
14	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 21	Дискуссия по теоретическим вопросам Анализ конкретных ситуаций	
		Итого по курсу	124
		в том числе интерактивное обучение*	64

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины осуществляется в специально оборудованном учебном кабинете – стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

- учебная стойка ресепш;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийный проектор, экран;
- персональный компьютер;
- программное обеспечение;
- учебная мебель;
- учебно-методические материалы;
- электронные образовательные ресурсы;
- образцы бланков для заполнения;

#### **Наглядные пособия:**

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

Оборудование лаборатории и рабочих мест в лаборатории:

- учебная стойка ресепш, включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- многофункциональное устройство;
- машинка для кредитных карт;
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- стеллаж для ваучеров;
- место хранения наличности;
- сейф.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- мультимедийный проектор, экран;
- профессиональная компьютерная программа 1С-Отель;
- компьютеры.

#### **Интернет ресурсы:**

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)

6. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. –  
[URL:http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index](http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index)
7. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» -  
[URL:www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - [URL:http://www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
9. Базы данных компании «Ист Вью». - [URL:http://dlib.eastview.com](http://dlib.eastview.com)
10. Лекториум ТВ». - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - [URL:http://нэб.рф/](http://нэб.рф/)
12. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
13. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>.
14. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL <http://www.consultant.ru>

## **4.2. Перечень необходимого программного обеспечения**

### **4.2. Перечень необходимого программного обеспечения**

1. 7-zip; (лицензия на англ. <http://www.7-zip.org/license.txt>)
2. Adobe Acrobat Reader; (лицензия -  
<https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
3. Adobe Flash Player; (лицензия -  
<https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
4. Microsoft Office 2003; (лицензия - <http://www.openoffice.org/license.html>)
5. FreeCommander; (лицензия -  
<https://freecommander.com/ru/%d0%bb%d0%b8%d1%86%d0%b5%d0%bd%d0%b7%d0%b8%d1%8f/>)
8. Mozilla Firefox.(лицензия - <https://www.mozilla.org/en-US/MPL/2.0/>)

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

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

#### 5.1. Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.
3. 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.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.
5. 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>
6. 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>
7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва : Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/496808>(дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.

#### 5.2. Дополнительная литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст :

- электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>
2. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>. – Режим доступа: по подписке.
  3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>. – Режим доступа: по подписке.
  4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495765>
  5. Организация гостиничного дела : учебное пособие / В.В. Баева, Е.В. Бокарева, Т.А. Демина [и др.] ; под ред. Л.И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL:<https://book.ru/book/940498>. — Текст : электронный.
  6. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.
  7. 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>
  8. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1151531>). – Режим доступа: по подписке.
  9. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 135 с. - ISBN 978-5-16-014473-3 . - Текст: непосредственный (1)
  10. 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>

### 5.3. 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>
1. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

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

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

## **6. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

### **Инновационные технологии, используемые в преподавании дисциплины «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»**

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

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

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

### **Методические указания по выполнению курсовой работы**

Методические цели выполнения курсовой работы:

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

развитие навыков самостоятельной деятельности по подготовке письменных работ;

совершенствование навыков графического и текстового оформления письменных работ.

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

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

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

При написании курсовой работы необходимо отразить следующие:

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

Во введении необходимо отразить следующие основные вопросы:

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

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

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

В процессе работы над курсовым проектом обучающийся должен уметь: осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по темам задания; проводить системный анализ современной учебной и научной литературы (отечественной и иностранной).

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

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

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 7.1 Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача

		Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

## 7.2. Критерии оценки знаний

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

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

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

**Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:**

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

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

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

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

**Примерные тестовые задания:**

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

1. Государственная система классификации гостиниц РФ распространяется:
  1. на муниципальные и ведомственные гостиницы;
  2. только на муниципальные гостиницы;
  3. на все гостиницы страны.
  
2. В жилых и общественных помещениях гостиницы должны поддерживаться температура:
  1. 20 градусов;
  2. 22 градуса;
  3. 18-25 градусов.
  
3. Сдать багаж на хранение можно:
  1. во всех гостиницах;
  2. только звездных;
  3. 4-5 звезд.
  
4. Можно ли получить индивидуальные сейфовые ячейки в гостинице «3 звезды»:
  1. да;
  2. нет.

5. В гостинице «4 звезды» подноска багажа услуга:
1. обязательная;
  2. по просьбе.
6. Музыкальное вещание в общественных помещениях предусмотрено в гостиницах:
1. 4-5 звезд;
  2. 3-5 звезд;
  3. 1-5 звезд;
  4. во всех гостиницах
7. Можно ли рассчитывать на банкетный зал в ресторане гостиницы «3 звезды»:
1. да;
  2. нет.
8. Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично должно быть в гостиницах:
1. 5 звезд;
  2. 4-5 звезд;
  3. 3-5 звезд.
9. В гостиницах «3 звезды» телефонная связь из номера должна быть:
1. внутренняя, без выхода в город;
  2. внутренняя и городская;
  3. внутренняя, городская, междугородняя и международная.
10. Должен ли быть швейцар в гостинице «3 звезды»:
1. да, должен;
  2. нет, не должен.
11. В гостинице «3 звезды» для проживающих в номере без ванны должна быть душевая или ванная одна на:
1. 10 человек;
  2. 20 человек;
  3. 30 человек.
12. В гостинице «4 звезды» полотенца должны менять:
1. 1 раз в 5 дней;
  2. 1 раз в 3 дня;
  3. ежедневно
13. В гостинице «2 звезды» аварийное освещение должно быть в виде:
1. фонаря и аккумулятора;
  2. генератора на 24 часа;
  3. постоянного генератора.
14. Служба поиска проживающих предусмотрена в гостиницах:

1. 1-5 звезд;
  2. 3-5 звезд;
  3. 4-5 звезд.
15. Служебный лифт должен быть отдельно от гостевого в гостиницах:
1. 1-5 звезд
  2. 3-5 звезд
  3. 4-5 звезд
16. Должен ли в номерах гостиницы «1 звезда» быть дверной замок с внутренним предохранителем:
1. да, должен;
  2. нет, не должен.
17. В какой гостинице вас разбудит персонал по вашей просьбе:
1. во всех гостиницах;
  2. 1-5 звезд;
  3. 3-5 звезд;
  4. 4-5 звезд.
18. Спортивно-оздоровительный центр в гостинице «3 звезды»:
1. должен быть;
  2. не должен быть.
19. Будет ли вечерняя подготовка номера в гостинице «4 звезды»:
1. да, будет;
  2. нет, не будет.
20. В какой гостинице можно оставить ценности на хранение в сейфе:
1. 5 звезд;
  2. 4-5 звезд;
  3. 1-5 звезд;
  4. во всех гостиница
21. Плавательный бассейн обязателен в гостиницах:
1. 5 звезд;
  2. 4-5 звезд;
  3. 1-5 звезд
22. Какая гостиница должна иметь установку для обработки воды для питья:
1. 4-5 звезд;
  2. 1-5 звезд;
  3. все гостиницы.
23. Должна ли быть радиотрансляция в лифте в гостинице 3 звезды:
1. да, должна;
  2. нет, не должна.

24. Подадут ли завтрак в номер в гостинице «4 звезды»:
1. да, подадут;
  2. нет, не подадут.
25. В гостинице «3 звезды» смена постельного белья должна производиться:
1. ежедневно;
  2. 1 раз в 3 дня;
  3. 1 раз в 5 дней;
  4. 1 раз в 7 дней.
26. В гостинице «4звезды» лифт должен быть в здании:
1. более 1 этажа;
  2. более 2 этажей;
  3. более 3 этажей.
27. Должна ли горничная ежедневно убирать номер и заправлять постель в гостинице «2 звезды»:
1. да, должна;
  2. нет, не должна.
28. Время ожидания лифта в гостинице «3 звезды» не должно превышать:
1. 30 сек.
  2. 45 сек.
  3. 60 сек.
29. Должен ли персонал гостиницы «4 звезды» чистить обувь гостя:
1. да, должен;
  2. нет, не должен.
30. Должны ли в гостинице «3 звезды» быть декоративное озеленение и художественные композиции в общественных помещениях:
1. да, должны;
  2. нет, их быть не должно
31. Вход для гостей, отдельный от служебного, должен быть в гостиницах:
1. 5 звезд;
  2. 3-5 звезд;
32. Вывеска с наименованием средства размещения освещаемая или светящаяся, должна быть в гостиницах:
1. 3-5 звезд;
  2. 1-5 звезд;
  3. во всех гостиницах.
33. Персонал должен носить форменную одежду и служебные значки в гостиницах:
1. 3-5 звезд;
  2. 2-5 звезд;

3. 1-5 звезд;
4. во всех гостиницах.

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

1. да, должна;
2. нет, не должна.

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

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

36. Срочную стирку и глажение можно заказать в гостиницах:

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

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

1. да, примут;
2. нет, не примут.

38. Предоставление завтрака предусмотрено:

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

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

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

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

1. да, должен;
2. нет, не должен

### **Примерные задачи:**

#### **Вариант 1**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### Промежуточная аттестация

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

##### 7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

Профессиональные компетенции	Вопросы к экзамену
1	2
ПК 2.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика.</li> <li>2. Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия.</li> <li>3. Модели организации гостиничного бизнеса.</li> <li>4. Основные службы гостиницы: служба приема и размещения.</li> <li>5. Особенности регистрации туристских групп.</li> <li>6. Особенности регистрации иностранных туристов.</li> <li>7. Составить технологический цикл обслуживания гостей. Дать характеристику каждому этапу.</li> <li>8. Организационная структура гостиничного предприятия: Служба бронирования.</li> <li>9. Организация работы службы приема и размещения отеля.</li> <li>10. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения гостиницы. Требования к внешнему виду сотрудников службы.</li> <li>11. Расселение в номер. Обязанности посыльных</li> <li>12. Особенности размещения «Особо важных гостей» в отеле.</li> <li>13. Особенности поселения «людей с ограниченными возможностями».</li> <li>14. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.</li> <li>15. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения гостиницы. Требования к внешнему виду сотрудников службы.</li> <li>16. Служба телефонных операторов. Телефонный этикет.</li> <li>17. Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения.</li> <li>18. Стандарты обслуживания гостей</li> </ol>
ПК 2.2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация гостиниц.</li> <li>2. Виды услуг, предоставляемые гостиницами и туристскими комплексами</li> <li>3. Классификация номеров.</li> <li>4. Понятие гостеприимства. Принципы гостеприимства.</li> <li>5. Гостиничные службы и их характеристика.</li> <li>6. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.</li> <li>7. Организация работы службы приема и размещения отеля.</li> <li>8. Функциональные обязанности работника службы приема и размещения</li> <li>9. Порядок регистрации иностранных граждан. Миграционный учет иностранных граждан.</li> <li>10. Стандарты обслуживания гостей</li> <li>11. Служба телефонных операторов. Телефонный этикет.</li> <li>12. организация работы службы консьержей и батлеров.</li> <li>13. Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения.</li> </ol>
ПК 2.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислить виды документов, используемых в работе службы приема и размещения, дать характеристику</li> <li>2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные положения.</li> <li>3. Виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания</li> <li>4. Международные гостиничные правила.</li> </ol>
ПК 2.4	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Перечислить виды документов, используемых в работе службы приема и размещения, дать характеристику</li> <li>5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные положения.</li> </ol>
ПК 2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.</li> <li>2. Виды и методы оплаты за предоставленные услуги в гостинице</li> <li>3. Процедура выписки гостя.</li> <li>4. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.</li> <li>5. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.</li> <li>6. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.</li> <li>7. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.</li> </ol>
ПК 2.6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обязанности ночного аудитора.</li> <li>2. Процедура передачи дел по окончанию смены</li> <li>3. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.</li> <li>4. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент</li> </ol>

Профессиональные компетенции	Вопросы к экзамену
1	2
	загрузки гостиницы.

## 8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Приложение 1. Краткий конспект лекционных занятий

#### МИРОВЫЕ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ

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

Официальные системы классификации гостиниц приняты только в 64 странах.

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

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Это:

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

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

- система звезд (Россия, Франция, Австрия, Египет, Китай, Бельгия, Голландия и др.)

- система «корон» (Великобритания + собственная классификация британских турагентств);

- система букв – А, В, С, Д (Греция);

- система трех категорий (Италия и Израиль);

- система разрядов (США);

- а также система солнц, лун, черепах, алмазов, пирамид, верблюдов....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Напитки и воспользоваться услугами прачечной и гладильного сервиса.

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

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

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

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

### **Классификация по уровню комфорта**

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

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

В гостиничном бизнесе понятие комфорт включает:

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

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

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

Условия комфорта бывают:

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

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

2 звезды – 0,6 чел.

3 звезды – 0,8 чел.

4 звезды – 1,2 чел.

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

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

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

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

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

## **Организационная структура гостиничного предприятия**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1. Административно-управленческая служба.**

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

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

### **2. Хозяйственная (служба управления номерным фондом) отеля.**

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

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

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

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

### **3. Служба приема и размещения.**

Возглавляет зам. директора по размещению.

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

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

### **4. Служба питания.**

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

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

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

#### **5. Финансовая служба.**

Возглавляет главный бухгалтер.

Состав: бухгалтера по выполнению определенных операций, кассир.

Обязанности: анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиничного предприятия.

#### **6. Коммерческая служба.**

Возглавляет зам. директора или коммерческий директор.

Состав: служба маркетинга и рекламы.

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

#### **7. Инженерно-техническая служба.**

Возглавляет главный инженер.

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

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

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

### **Ночной аудит**

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

На службу ночного аудита возлагается подведение общих итогов дня.

Функциональные обязанности ночного аудитора:

1. проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день (проверяется и обоснованность применения скидок)
2. проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения.
3. ведение параллельного учета на случай, если компьютерная система выйдет из строя.
4. проверка соответствия количества освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток.

5. проверка служб, участков, где возможны хищения и кражи.
6. проверка журнала регистрации обращений клиентов с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру о состоянии качества обслуживания.

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

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

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

### **Процедура выписки гостя**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Виды и методы оплаты за предоставленные услуги.**

Оплата наличными.

Оплата производится в российских гостиницах в рублях, в соответствии с Российским законодательством и по курсу, установленному распоряжением по отелю

и применяется на дату платежа. Информация о курсе должна располагаться на виду у клиентов.

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

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

Оплата ваучером является разновидностью безналичного расчета. Турфирмы заключают с гостиницей договоры на обслуживание клиентов. Платежным документом для клиента является ваучер. Клиенты сразу в турфирме оплачивают проживание и некоторые дополнительные услуги (обычно питание и трансфер). Гостиница получает оплату путем банковского перевода. Кассир СПиР сдает ваучеры в расчетную часть для дальнейшей обработки. За услуги, не входящие в ваучер, оплата производится наличным платежом или посредством кредитной карты.

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

- при отказе гостя от номера в течение часа с момента поселения, если клиент не пользовался номером;
- в связи с досрочным выездом из отеля;
- в случае смены номера на более дешевый;
- при подселении в оплаченный номер еще одного гостя;
- в особых случаях по согласованию с руководством отеля.

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

Процедура выписки не должна занимать более 8 минут.

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

### **Организация хранения личных вещей проживающих**

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

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

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

#### **Камера хранения.**

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

- багаж слишком громоздкий и занимает много места в номере;
- клиент временно покидает гостиницу(например, уезжает по делам в другой город), а затем возвращается;
- гости, часто размещающиеся в данном отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

При приеме вещей сотрудник камеры хранения должен записать основные данные:

- фамилию гостя;
- номер комнаты;
- количество мест багажа;
- срок хранения багажа.

После этого выдает багажный жетон (талон приема багажа).

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

#### **Запрещено принимать на хранение:**

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

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти формальности:

1. Сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о потере руководителя СПиР и службу безопасности отеля.
2. Попросить гостя подробно описать содержимое багажа, назвать сроки его предыдущего или текущего пребывания в отеле.
3. Сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

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

#### **Сейфы**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Индивидуальные электронные сейфы.**

Доступен клиенту 24 часа в сутки.

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

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

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

### **Требования к обслуживающему персоналу гостиницы**

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

#### **1. Внешний вид сотрудника.**

Внутренний распорядок каждой гостиницы регламентирует внешний вид своих портье, администраторов, горничных и пр. сотрудников. Общее требование :

опрятность, чистота одежды, прически, обуви (высота каблука от 2,5 до 5 см.). Спецодежда дорога для небольших отелей, но если руководство хочет гарантировать своим клиентам качество обслуживания, то должно предоставлять спецодежду. Волосы не должны падать на лицо, их нужно закреплять заколкой. Лицо мужчин – чисто выбрито, ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостем. В обязательном порядке предусмотрено пользованием дезодорантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками – принятие душа.

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

## **2. Поведение на рецепш.**

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

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

## **3. Расчет с гостем.**

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

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

## **4. Стиль в корреспонденции.**

Стильным должен быть и язык персонала в письмах.

В гостинице должны оставаться все копии исходящей корреспонденции.

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

## **5. Правила ведения телефонных разговоров.**

отвечать на звонок следует быстро, не позднее 3 звонка.

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

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

Не прерывать собеседника, отвечать обстоятельно, но не монотонно.

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

Знание иностранного языка!.

### **Выбор номера. Вселение в номер.**

Повтор ранее пройденного. национальные предпочтения.

Особенности поселения инвалидов.

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

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

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

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

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

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

### **Особенности обслуживания «Особо важных гостей»**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VIP-гостям предоставляются лучшие номера. Они состоят из нескольких комнат и санузлов., часто оборудованы кухней с необходимым и современным

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

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по дисциплине  
Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя	нет	нет
Предложение составителя программы		
Приобретение, издание литературы, обновление перечня и содержания ЭБС, баз данных	Изменен раздел 5, п.5.1, п.5.2, п.5.3, п.5.4.	Обновлена основная и дополнительная литература, список периодических изданий и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Составитель: преподаватель \_\_\_\_\_  Т.А.Резуенко  
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис протокол № 10 от «25» мая 2022 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис  
М.В.Самсоненко  
«25» мая 2022 г.

Зам. директора филиала \_\_\_\_\_  Т.А.Резуенко  
«25» мая 2022 г.

Заведующая библиотекой филиала \_\_\_\_\_  Л.Г.Соколова  
«25» мая 2022 г.

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы) \_\_\_\_\_  А.В.Сметанин  
«25» мая 2022 г.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.01.01 Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.01 Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

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

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

Иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности по приему и размещению гостей;

Уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

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

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

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

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины «Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Рецензент:  
Директор ИП Стефанова З.К.  
Отель «Парадейсон»



З.К. Стефанова

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.01.01 Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.01 Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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

Рабочая программы дисциплины МДК.01.01 Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

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

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины МДК.01.01 Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.

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



Е.С. Поленова