

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 05.09.2021 16:49:00

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486413a478ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

**ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И
РАЗМЕЩЕНИЯ**

**МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения**
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело
Форма обучения очная
Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «ИМПЕРИЯ»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Гуменная О.Н.

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И
РАЗМЕЩЕНИЯ**

**МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения**
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарьжная

Генеральный директор

ООО «ИМПЕРИЯ»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Гуменная О.Н.

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Организация деятельности службы приёма и размещения» входит в профессиональный модуль ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения». Изучается в 3 и 4 семестрах.

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

В результате освоения профессионального модуля студент 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.

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.

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.

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональными компетенциями:

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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

252 академических часов, из них:

246 академических часов – аудиторные занятия,

6 академических часов – самостоятельная работа. 36

академических часов - курсовая работа,

12 академических часов - промежуточная аттестация.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	Курсовая работа	СРС	
	3 семестр							
1.	Тема 1. Гостиничный продукт.	3	2	4				
2.	Тема 2. Роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.	3	2	4				
3.	Тема 3. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.	3	2	4				
4.	Тема 4. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.	3	2	4				
5.	Тема 5. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.	3	-	4				
6.	Тема 6. Встреча, приветствие гостей.	3	2	4				
7.	Тема 7. Типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приема и размещения.	3	2	2				
8.	Тема 8.Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.	3	2	2				
9.	Тема 9. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.	3	2	2				

10.	Тема 10. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	3	2	2				
11.	Тема 11. Правила предоставления гостиничных услуг.	3	-	2				
12.	Тема 12. Права потребителей гостиничных услуг.	3	-	2				
13.	Тема 13. Виды договоров оказания гостиничных услуг.	3	-	2				
14.	Тема 14. Функции правового обеспечения системы управления персоналом.	3	2	2				
15.	Тема 15. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.	3	-	2				
16.	Тема 16. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.	3	-	2				
17.	Тема 17. Развитие и обучение персонала службы приема и размещения.	3	2	2				
18.	Тема 18. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.	3	2	2				
	Итого за 3 семестр:		24	48				Контрольная работа
4 семестр								
19.	Тема 19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.	4	2	2				
20.	Тема 20. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	4	-	2				
21.	Тема 21. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.	4	2	2				
22.	Тема 22. Взаимодействие службы приёма и размещения со службой питания.	4	-	2				
23.	Тема 23. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.	4	2	2				
24.	Тема 24. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.	4	-	2			2	
25.	Тема 25. Структура и функции хозяйственной службы.	4	2	2				
26.	Тема 26. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.	4	2	4				
27.	Тема 27. Материально - технические запасы в хозяйственной службе.	4	-	2			2	
28.	Тема 28. Подготовка номеров к заселению.	4	2	2				
	Тема 29. Организация и технология	4	2					

29.	выполнения различных видов уборочных работ.			2				
30.	Тема 30. Уборка жилых номеров.	4	-	2			2	
31.	Тема 31. Основные понятия и сущность гостиничных услуг.	4	2	2				
32.	Тема 32. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	4	2	2				
33.	Тема 33. Организация бельевого хозяйства в гостинице.	4	-	2				
34.	Тема 34. Работа прачечной и химчистки в гостинице.	4	2	2				
35.	Тема 35. Окончательная оплата гостем услуг отеля.	4	2	2				
36.	Тема 36. Безопасность в гостинице.	4	-	2				
37.	Тема 37. Расчётный час в гостинице.	4	2	2				
38.	Тема 38. Контроль качества уборки и содержания номеров.	4	2	2				
39.	Тема 39. Предоставление услуг питания (room-service).	4	2	2				
40.	Тема 40. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.	4	-	2				
41.	Тема 41. Работа с жалобами клиентов.	4	2	2				
42.	Тема 42. Технология работы с забытыми вещами.	4	2	2				
43.	Тема 43. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.	4	-	2				
44.	Тема 44. Современные виды пластиковых ключей	4	2	2				
45.	Тема 45. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.	4	-	2				
46.	Тема 46. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.	4	2	2				
47.	Тема 47. Аудит и технология управления продажами.	4	-	2				
48.	Тема 48. Службы маркетинга и продаж отеля.	4	2	2				
49.	Тема 49. Гостиничные услуги как особый вид товара.	4	-	2				
50.	Тема 50. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.	4	2	2				
51.	Тема 51. Виды гостиничных продуктов.	4	-	2				
52.	Тема 52. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.	4	2	2				
53.	Тема 53. Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.	4	2	2				
	Курсовая работа					36		
	Итого за 4 семестр:	4	54	72		36	6	

	ИТОГО:		78	120	12	36	6	
--	---------------	--	-----------	------------	-----------	-----------	----------	--

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
3 семестр			
1.	Тема 1. Гостиничный продукт Понятие гостиничный продукт. Включение услуг по размещению, питанию, рекреационных услуг, связанных с путешествиями с индустрию гостеприимства и сервиса. Высокий, низкий и средний сезон загрузки в гостинице.		2
2.	Тема 2. Роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг проживающим. Окончательный расчет и оформление выезда. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		2
3.	Тема 3. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Понятие стандарта качества обслуживания как нормативного документа, отражающего критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества в гостинице. Выполнение стандартов при приёме и выписке гостей. Стандарты гостеприимства как своего рода философия в отношении к гостю и его запросам. Концентрация главного содержания во внутренней организации работы персонала гостиницы во взаимоотношении её служб между собой и постояльцами гостиницы.	<i>Лекция – дискусия</i>	2
4.	Тема 4. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер , авторизационная машина для проката кредитных карточек, электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек, терминал для кодирования ключей; цифровая многоканальная телефонная станция, факс, ксерокс, детектор для просмотра денег, калькулятор, информационно-ключевой щит, документация, канцелярские товары, информационные проспекты.		2
5.	Тема 6. Встреча, приветствие гостей. Основные функции службы: продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда, информация руководства об использовании номерного фонда. Основной персонал службы	<i>Лекция – дискусия</i>	2

	приёма и размещения. Обязанности дежурного администратора: встреча и регистрация гостей, расселение, расчёт при выезде гостя, забота о клиентах, выдача ключей от номеров гостей и контроль за их сохранностью, ответы на вопросы гостей, работа с почтой и сообщениями, организация хранения ценностей гостей, работа с жалобами, организация действий в экстремальных ситуациях, организация отъезда и проводы гостей.		
6.	Тема 7. Типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приёма и размещения. Положение о подразделении - документ, регламентирующий деятельность службы приёма и размещения. Задачи, функции, права, ответственность. Документы организационно-распорядительного и организационно-методического характера. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения. Правила внутреннего трудового распорядка данной службы.	<i>Лекция – дискуссия</i>	2
7.	Тема 8. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Выполнение аудитором функции портье в ночное время. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.		2
8.	Тема 9. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Отчётные документы при необходимости возврата денежных сумм гостям за неоказанную услугу. Виды отчётной документации. Порядок возврата денежных сумм по безналичному расчёту.		2
9.	Тема 10. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Заполнение счёта при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги. Правильность выписки счёта в трех экземплярах: первый-проживающему, второй экземпляр счета вместе с "Кассовым отчетом" (ф. No. 5-Г) ежедневно сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в расчетной части в контрольной картотеке. При механизированном способе ведения расчетов счет заполняется в 2-х экземплярах. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра хранятся в контрольной картотеке до выезда гостя. Работник бухгалтерии сверяет формы No. No. 3-Г, 3-Гм с формой No. 1-Г. Бланк строгой отчетности.	<i>Лекция – дискуссия</i>	2
10.	Тема 14. Функции правового обеспечения системы управления персоналом. Основные нормативно-правовые акты федерального уровня в области трудовых отношений. Трудовой кодекс РФ. Федеральный закон «О коллективных договорах и соглашениях». Федеральный закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров». Выполнение функций правового обеспечения системы управления персоналом на уровне организации руководителем организации, руководителем кадровой службы, юридической службой.		2

11.	Тема 17. Развитие и обучение персонала службы приема и размещения. Роль и место службы приема и размещения в общей управленческой структуре современного гостиничного предприятия. Сменность работы, графики выхода на работу, требования, предъявляемые к персоналу гостиницы: квалификационные, медицинские и др. Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения.	Лекция – дискуссия	2
12.	Тема 18. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов. Существующие два вида расчётов: наличный и безналичный. Оплата кредитной картой в отелях высокого класса. Расчёт клиентов при помощи электронного терминала. Проверка сотрудником службы приёма и размещения принадлежности карточки владельца и наличия денежных средств. Использование дорожных и именных чеков при оплате.		2
	Итого за 3 семестр:		24
13.	Тема 19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер. Учёт национальных особенностей, традиций, привычек и образов жизни для гостей из других стран при назначении номера. Ориентация компьютерных систем на загрузку номерного фонда. Согласованная работа службы бронирования, расчётной части, поэтажной службы. Понятие «электронная шахматка» и гостевой файл, внесение в базу данных о клиенте, выдача ключа от номера и поселение в номер.		2
14.	Тема 21. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных и vip гостей. Время, затрачиваемое администратором для поселения данных групп и индивидуалов. Размещение группы с помощью турлидера. Поселение детей в гостиницу.		2
15.	Тема 23. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы. Определение статуса номера. Понятие администратором о состоянии номерного фонда в гостинице за смену. Предоставление лучших номеров для постоянных гостей, vip-персонам, партнёрам по бизнесу и ожидающим по вине отеля		2
16.	Тема 25. Структура и функции хозяйственной службы. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда. Решение вопросов службой управления номерным фондом. Приём туристов, прибывающих в гостиницу. Регистрация и размещение по номерам. Отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура.		2
17.	Тема 26. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда. 1.Специфика работы службы эксплуатации номерного фонда. Решение вопросов данной службой.	Лекция – дискуссия	2

	2.Состав службы. Роль эксплуатационной службы в обслуживании гостей в гостинице.		
18.	Тема 28. Подготовка номеров к заселению. Подготовка номеров к заселению. Программа мероприятий по заселению. Наличие информации в компьютерной программе о состоянии номерного фонда. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Информационные листы на каждом этаже с указанием проживающих, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.		2
19.	Тема 29. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ. Организация выполнения различных видов уборочных работ. Проверка номерного фонда службой номерного фонда и старшей горничной. Технология проведения различного вида уборочных работ.		2
20.	Тема 31. Основные понятия и сущность гостиничных услуг. Определение понятия гостиничная услуга. Гостиничное хозяйство как совокупность гостиничных предприятий различных типов. Приём и оказание услуг по размещению, питанию , дополнительных и смежных услуг. Гостиничная услуга как предоставление номера для временного проживания в гостинице.		2
21.	Тема 32.Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Основные и дополнительные услуги по проживанию. Различные категории номеров, предоставляемых в гостинице. Предоставление бассейна, спортзала, конференцзала, проката, бильярда, химчистки, услуги прачечной ,парикмахерской как дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.		2
22.	Тема 34. Работа прачечной и химчистки в гостинице. Система классификации гостиниц ,утверждённая приказом № 86 от 21.07.2005 г.Федеральным агентством по туризму и приложениях к нему. Периодичность смены белья в номере и полотенец. Перечень у слуг, предоставляемых клиентам и требования к срокам их исполнения. Функции и технологии прачечной и химчистки в гостинице.		2
23.	Тема 35. Окончательная оплата гостем услуг отеля. Расчет и выписка уезжающих гостей. Начисление всех расходов гостя на его счет. Оплата гостем ваучером, наличными или кредитной карточкой.Все счета, выставляемые гостю за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания в отеле. Счёт к оплате включающий плату за проживание, завтрак , питание в ресторане, телефон, кабельное телевидение , дополнительные услуги.		2
24.	Тема 37. Расчётный час в гостинице. Понятие расчётный час в гостинице. Ранний заезд (раньше 12-00) и его оплата дополнительно и в соответствии с прейскурантом гостиницы и поздний выезд (после 12-00), почасовая оплата. Составление акта после 12-00 о том, что гость не выехал из номера в указанный срок и почасовая		2

	оплата.		
25.	Тема 38. Контроль качества уборки и содержания номеров. Бесперебойное обслуживание гостей, своевременное исполнение их пожеланий по любому вопросу. Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой. Список с номерным фондом гостиницы с указанием указываются всех занятых, свободных, освобождающихся и забронированных номеров, которые должны быть убраны за текущий день.		2 2
26.	Тема 39. Предоставление услуг питания (room-service). Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service). Минибар в номере. Должностные обязанности менеджера по предоставлению услуги по питанию в номерах: необходимое количество оборудования, сервировочные тележки, подносы, посуда с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности, составление графика работы служащих.	Лекция – дискуссия	2
27.	Тема 41. Работа с жалобами клиентов. Информационное обеспечение гостей, работа с почтой и сообщениями, организация хранения ценностей, работа с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей, Требования Закона РФ «О защите прав потребителей».		2
28.	Тема 42. Технология работы с забытыми вещами. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержденный Генеральным директором отеля. Администрация отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в Службе приема и размещения. Уведомление в случае обнаружения забытых вещей об этом владельца вещей. Хранение забытой Гостем в отеле вещи в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года. Использование в помещениях отеля систем видеонаблюдения.		2
29.	Тема 44. Современные виды пластиковых ключей. Электронная запирающая система в гостиницах. Ключ-карта от номера. Микропроцессор, собирающий всю информацию и последовательность кодов. Целесообразность и удобства при использовании электронного ключа.		2
30.	Тема 46. Анализ деятельности отеля и его конкурентов. Три составляющие прибыли и три временных горизонта. Цели маркетинга для рекламной компании как выделение трёх способа влияния рекламной компании на прибыль. Составляющие прибыли. Прибыль = (Цена – Издержки) Увеличение объёма продаж. Увеличение цены при условии избежания убытков. Снижение издержек. Временные горизонты.		2
31.	Тема 48. Службы маркетинга и продаж отеля. Отличительные черты туристического продукта. Спрос на туристический продукт по отношению к уровню дохода и цен. Сезонные колебания спроса. Потребление туристических зон в месте их создания .		2

	Методы работы и коммерческие цели компаний. Влияние туристского продукта на туристический маркетинг. Туристический маркетинг как серия основных методов и приемов, выработанных для исследования, анализа и решения поставленных задач.		
32.	Тема 50. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг. Понятие сегментации рынка гостиничных услуг как разделение рынка на группы покупателей. Индивидуальный подход и различные продукты и комплексы. Цель сегментации как создание благоприятных условий для потребителя и сокращение затрат отеля. Позиционирование как процесс выявления потребностей клиентов и места на рынке по отношению к уже существующим продуктам.		2
33.	Тема 52. Продвижение продаж в гостиничной индустрии. Гостиничный продукт и его основные характеристики формирования потребительских свойств и качеств гостиничных услуг. Цены и ценовая политика - важнейшее средство маркетинговой стратегии гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования. Политика цен гостиничного предприятия, ее содержание и значение. Стимулирование спроса и увеличение доходов в конкурентных условиях рыночной конъюнктуры.	<i>Лекция – дискусия</i>	2
34.	Тема 53. Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта. Основные направления рекламно-информационной деятельности в гостиничном бизнесе. Наружная реклама: вывеска предприятия, рекламные щиты, афиши, транспаранты, электронные табло, экраны, выставочные стенды. Вспомогательные средства наружной рекламы. Печатная реклама. Реклама в газетах, реклама в журналах, видеореклама, компьютерная реклама.		2
	Итого за 4 семестр		54
	Итого за 3-4 семестр		78

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
	3 семестр		
1.	Тема 1. Гостиничный продукт 1. Понятие гостиничный продукт. Включение услуг по размещению, питанию, рекреационных услуг, связанных с путешествиями с индустрию гостеприимства и сервиса. 2. Высокий, низкий и средний сезон загрузки в гостинице.	<i>Семинар - круглый стол</i>	2 2
2.	Тема 2. Роль и место службы приёма и размещения гостей		

	в организационной структуре гостиницы. 1.Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление услуг проживания и питания. 2. Предоставление дополнительных услуг проживающим. Окончательный расчет и оформление выезда. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		2
3.	Тема 3. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. 1.Понятие стандарта качества обслуживания как нормативного документа, отражающего критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества в гостинице. Выполнение стандартов при приёме и выписке гостей. 2.Стандарты гостеприимства как своего рода философия в отношении к гостю и его запросам. Концентрация главного содержания во внутренней организации работы персонала гостиницы во взаимоотношении её служб между собой и постояльцами гостиницы.		2
4.	Тема 4. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения. 1.Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер, авторизационная машина для проката кредитных карточек, электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек. 2. Терминал для кодирования ключей; цифровая многоканальная телефонная станция, факс, ксерокс, детектор для просмотра денег, калькулятор, информационно-ключевой щит, документация, канцелярские товары, информационные проспекты.		2
5.	Тема 5.Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля. 1.Основные функции службы приёма и размещения. Продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда. Регистрация VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. 2. Должностные обязанности администратора. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях - проживающих, выписавшихся, отъезжающих.	Семинар - круглый стол	2
6.	Тема 6. Встреча, приветствие гостей. 1.Основные функции службы: продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда, информация руководства об	видеопрактикум	2

	использовании номерного фонда. 2.Основной персонал службы приёма и размещения. Обязанности дежурного администратора: встреча и регистрация гостей, расселение, расчёт при выезде гостя, забота о клиентах, выдача ключей от номеров гостей и контроль за их сохранностью, ответы на вопросы гостей, работа с почтой и сообщениями, организация хранения ценностей гостей, работа с жалобами, организация действий в экстремальных ситуациях, организация отъезда и проводы гостей.		2
7.	Тема 7. Типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приёма и размещения. Положение о подразделении - документ, регламентирующий деятельность службы приёма и размещения. Задачи, функции, права, ответственность. Документы организационно-распорядительного и организационно-методического характера. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения. Правила внутреннего трудового распорядка данной службы.		2
8.	Тема 8.Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Выполнение аудитором функции портье в ночное время. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.	видеопрактикум	2
9.	Тема 9. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Отчётные документы при необходимости возврата денежных сумм гостям за неоказанную услугу. Виды отчётной документации. Порядок возврата денежных сумм по безналичному расчёту.		2
10.	Тема 10. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Заполнение счёта при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги. Правильность выписки счёта в трех экземплярах: первый-проживающему, второй экземпляр счета вместе с "Кассовым отчетом" (ф. №. 5-Г) ежедневно сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в расчетной части в контрольной картотеке. При механизированном способе ведения расчетов счет заполняется в 2-х экземплярах. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра хранятся в контрольной картотеке до выезда гостя. Работник бухгалтерии сверяет формы No.No. 3-Г, 3-Гм с формой No. 1-Г. Бланк строгой отчетности.	Семинар - круглый стол	2
11.	Тема 11. Правила предоставления гостиничных услуг. Правила предоставления услуг. Общие положения. Информация об услугах. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг. Порядок предоставления услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.		2
12.	Тема 12. Права потребителей гостиничных услуг. Гостиничные услуги. Права потребителей по безвозмездному устранению недостатков или уменьшения цены за оказанную		2

	услугу. Полное возмещение убытков в связи с недостатком оказанной услуги. Оплата неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнителем за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки.		
13.	Тема 13. Виды договоров оказания гостиничных услуг. Виды договоров. Содержание практического занятия: Самостоятельное составление различных видов договоров оказания гостиничных услуг, в том числе на питание.		2
14.	Тема 14. Функции правового обеспечения системы управления персоналом. Управление персоналом. Знакомство с функциями правового обеспечения системы управления персоналом.		2
15.	Тема 15. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом. Управление персоналом. Знакомство с основными задачи правового обеспечения системы управления персоналом .	Семинар - круглый стол	2
16.	Тема 16. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения. Нормативная документация Знакомство с нормативной документацией для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения		2
17.	Тема 17. Развитие и обучение персонала службы приема и размещения. Документация службы приема и размещения. Работа с видеоматериалами на тему «Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения»	видеопрактикум	2
18.	Тема 18. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов. Знакомство с безналичным видом расчётов и с оплатой по пластиковой карточке через импринтер.		2
Итого за 3 семестр:			48
4 семестр			
19.	Тема 19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер. Расселение гостей с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей и вселение в номер.	Семинар - круглый стол	2
20.	Тема 20. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Направление в УФМС уведомления о прибытии иностранного гражданина в гостиницу для постановки на учёт в соответствии с ФЗ от 18 июля 2006 года «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и постановлениями Правительства РФ № 9 от 15.01.2007 г. «Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Постановки на учёт администрацией гостиницы. Проверка администратором миграционной карты иностранного гражданина и наличие необходимой визы для пребывания в РФ.		2
21.	Тема 21. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных и vip гостей. Время, затрачиваемое администратором для поселения данных групп и		2

	индивидуалов. Размещение группы с помощью турлидера. Поселение детей в гостиницу.		
22.	Тема 22. Взаимодействие службы приёма и размещения со службой питания. Тесное сотрудничество службы приёма и размещения со службой питания. Предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. Специальные заказы для гостей о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др.		2
23.	Тема 23. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы. Определение статуса номера. Понятие администратором о состоянии номерного фонда в гостинице за смену. Предоставление лучших номеров для постоянных гостей, vip-персонам, партнёрам по бизнесу и ожидающим по вине отеля.	<i>Семинар - круглый стол</i>	2
24.	Тема 24. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда. Решение вопросов службой управления номерным фондом. Приём туристов, прибывающих в гостиницу. Регистрация и размещение по номерам. Отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура. Обеспечение качественного обслуживания туристов в номерах. Санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях. Оказание бытовых услуг гостям. Состав хозяйственной службы.	видеопрактикум	2
25.	Тема 25. Структура и функции хозяйственной службы. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда. Решение вопросов службой управления номерным фондом. Приём туристов, прибывающих в гостиницу. Регистрация и размещение по номерам. Отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура.		2
26.	Тема 26. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда. 1. Специфика работы службы эксплуатации номерного фонда. Решение вопросов данной службой. 2. Состав службы. Роль эксплуатационной службы в обслуживании гостей в гостинице.		2 2
27.	Тема 27. Материально - технические запасы в хозяйственной службе. Бесперебойная работа гостиничного предприятия по предоставлению услуг гостиницы с необходимым оборудованием и инвентарём. Средства эксплуатации, обеспечивающие комплекс коммунальных услуг для обслуживания проживающих в отеле. Обеспечение комплекса материальных и технических средств службой материально-технического обеспечения в гостинице. Расчет потребностей гостиницы в различных материалах и источники их покрытия.		2
28.	Тема 28. Подготовка номеров к заселению. Подготовка номеров к заселению. Программа мероприятий по заселению. Наличие информации в компьютерной программе		2

	о состоянии номерного фонда. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Информационные листы на каждом этаже с указанием проживающих, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.		
29.	Тема 29. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ. Организация выполнения различных видов уборочных работ. Проверка номерного фонда службой номерного фонда и старшей горничной. Технология проведения различного вида уборочных работ.	<i>Семинар - круглый стол</i>	2
30.	Тема 30. Уборка жилых номеров. Существующие виды уборки жилых номеров. Определение понятий как уборка после выезда гостя. Текущая ежедневная уборка. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров. Экспресс-уборка или промежуточная уборка. Последовательность уборки многокомнатного номера, а также последовательность осуществляемых видов уборки. Своевременная подача заявки о поломках старшей горничной или дежурной по этажу.		2
31.	Тема 31. Основные понятия и сущность гостиничных услуг. Определение понятия гостиничная услуга. Гостиничное хозяйство как совокупность гостиничных предприятий различных типов. Приём и оказание услуг по размещению, питанию, дополнительных и смежных услуг. Гостиничная услуга как предоставление номера для временного проживания в гостинице.		2
32.	Тема 32. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Основные и дополнительные услуги по проживанию. Различные категории номеров, предоставляемых в гостинице. Предоставление бассейна, спортзала, конференцзала, проката, бильярда, химчистки, услуги прачечной, парикмахерской как дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	<i>Семинар - круглый стол</i>	2
33.	Тема 33. Организация бельёвого хозяйства в гостинице. Рациональная организация бельёвого хозяйства в гостинице. Порядок хранения белья и содержание бельевых. Эксплуатация и списание белья. Учёт белья материально-ответственным лицом в гостинице.		2
34.	Тема 34. Работа прачечной и химчистки в гостинице. Система классификации гостиниц, утверждённая приказом № 86 от 21.07.2005 г. Федеральным агентством по туризму и приложениях к нему. Периодичность смены белья в номере и полотенец. Перечень услуг, предоставляемых клиентам и требования к срокам их исполнения. Функции и технологии прачечной и химчистки в гостинице.		2
35.	Тема 35. Окончательная оплата гостем услуг отеля. Расчет и выписка уезжающих гостей. Начисление всех расходов гостя на его счет. Оплата гостем ваучером, наличными или кредитной карточкой. Все счета, выставляемые гостю за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания в отеле. Счёт к оплате включающий плату за проживание, завтрак, питание в ресторане, телефон, кабельное телевидение, дополнительные		2

	услуги.		
36.	Тема 36. Безопасность в гостинице. Технические средства обеспечения безопасности. Безопасность номера, паспорт безопасности гостиницы, аудит. Схема действий Службы Безопасности при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потери ключей, пропаже ценностей в сейфах, пропаже вещей. Виды камер для видеонаблюдения -стационарные, передвижные, наружные, внутренние, открытые, скрытые, ночные и дневные.		2
37.	Тема 37.Расчётный час в гостинице. Понятие расчётный час в гостинице. Ранний заезд (раньше 12-00) и его оплата дополнительно и в соответствии с прейскурантом гостиницы и поздний выезд (после 12-00), почасовая оплата. Составление акта после 12-00 о том, что гость не выехал из номера в указанный срок и почасовая оплата.	Семинар - круглый стол	2
38.	Тема 38. Контроль качества уборки и содержания номеров. Бесперебойное обслуживание гостей, своевременное исполнение их пожеланий по любому вопросу. Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой. Список с номерным фондом гостиницы с указанием указываются всех занятых, свободных, освобождающихся и забронированных номеров, которые должны быть убраны за текущий день.		2
39.	Тема 39. Предоставление услуг питания (room-service). Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service). Минибар в номере. Должностные обязанности менеджера по предоставлению услуги по питанию в номерах: необходимое количество оборудования, сервировочные тележки, подносы, посуда с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности, составление графика работы служащих.		2
40.	Тема 40. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений. Контроль. Действия. Оценка. Листы проверки культуры и качества обслуживания как основа для разработки программ профессиональной подготовки персонала отделов обслуживания. Повышение культуры и качества обслуживания и качество предоставления услуг с точки зрения гостя. Пожелания клиентов в книге жалоб и предложений.		2
41.	Тема 41.Работа с жалобами клиентов. Информационное обеспечение гостей, работа с почтой и сообщениями, организация хранения ценностей, работа с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей, Требования Закона РФ «О защите прав потребителей».	Семинар - круглый стол	2
42.	Тема 42.Технология работы с забытыми вещами. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержденный Генеральным директором отеля. Администрация отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе		2

	приема и размещения. Уведомление в случае обнаружения забытых вещей об этом владельца вещей. Хранение забытой Гостем в отеле вещи в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года. Использование в помещениях отеля систем видеонаблюдения.		
	Тема 43.Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям. Существующие 3 вида ключей от номеров: аварийные, ключи-отмычки и индивидуальные ключи от номеров. Правила, регулирующие контроль и выдачу ключей от номеров. Кодовый номер для ключей в целях безопасности проживающих граждан.		2
44.	Тема 44.Современные виды пластиковых ключей. Электронная запирающая система в гостиницах. Ключ-карта от номера. Микропроцессор, собирающий всю информацию и последовательность кодов. Целесообразность и удобства при использовании электронного ключа.		2
45.	Тема 45.Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.		2
46.	Тема 46. Анализ деятельности отеля и его конкурентов. Составляющие прибыли. Прибыль = (Цена – Издержки) Увеличение объёма продаж. Увеличение цены при условии избежания убытков. Снижение издержек.	<i>Семинар - круглый стол</i>	2
47.	Тема 47. Аудит и технология управления продажами. Анализ эффективности продаж: результативность, рентабельность, динамика, сезонность, стабильность, этапность.		2
48.	Тема 48. Службы маркетинга и продаж отеля. Туристический маркетинг как серия основных методов и приемов, выработанных для исследования, анализа и решения поставленных задач.		2
49.	Тема 49. Гостиничные услуги как особый вид товара. Четыре специфические черты сферы услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, и несохраняемость.		2
50.	Тема 50. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг. Позиционирование как процесс выявления потребностей клиентов и места на рынке по отношению к уже существующим продуктам.		2
51.	Тема 51. Виды гостиничных продуктов. Классификация гостиничного продукта в зависимости от средств размещения, в зависимости от специализации и с точки зрения клиентуры.		2
	Тема 52. Продвижение продаж в гостиничной индустрии. Гостиничный продукт и его основные характеристики формирования потребительских свойств и качеств гостиничных услуг Основные методы ценообразования . Стимулирование спроса и увеличение доходов в конкурентных условиях рыночной конъюнктуры.	<i>Семинар - круглый стол</i>	2
	Тема 53. Рекламно-информационное продвижение		2

	гостиничного продукта. Основные направления рекламно-информационной деятельности в гостиничном бизнесе. Наружная реклама. Печатная реклама. Реклама в газетах, реклама в журналах, видеореклама, компьютерная реклама.		
	Итого за 4 семестр:		72
	Итого за 3-4 семестр		120

2.5 Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№ п/п	Наименование тем учебной дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Использование активных и интерактивных форм	Часы
	4 семестр		
1.	Тема 24. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
2.	Тема 27. Материально - технические запасы в хозяйственной службе. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
3.	Тема 30. Уборка жилых номеров. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
	Итого за 4 семестр:		6

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3 семестр – контрольная работа;

4 семестр – экзамен, курсовая работа

Вопросы к экзамену

1. Организация структуры управления предприятием гостиничного хозяйства.
2. Что такое гостиничный продукт.
3. Гостиничные услуги как особый вид товара. Виды гостиничных продуктов.
4. Маркетинг гостиничного продукта.
5. Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.
6. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.
7. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.
8. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.
9. Политика гостиничных предприятий.
10. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
11. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
12. Документация, необходимая для использования номерного фонда.
13. Виды договоров оказания гостиничных услуг.
14. Использование электронных замковых систем.
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
16. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.
17. Особенности регистрации иностранных туристов.
18. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.

19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.
20. Права потребителей гостиничных услуг.
21. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
22. Роль и место службы приёма и размещения гостей.
23. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения
24. Функции и задачи службы приема и размещения.
25. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
26. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.
27. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
28. Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.
29. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.
30. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
31. Виды расчётов в гостинице.
32. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
33. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
34. Организация услуг персоналом службы приема и размещения.
35. Расчётный час в гостинице.
36. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
37. Контроль качества уборки и содержания номеров.
38. Безопасность в гостинице.
39. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
40. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.
41. Значение организации службы хозяйственного назначения.
42. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
43. Виды гостиничных помещений.
44. Подготовка номеров к заселению.
45. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.
46. Организация бельёвого хозяйства в гостинице.
47. Технология работы с забытыми вещами.
48. Предоставление услуг питания (room-service).
49. Материально – технические запасы в хозяйственной службе.
50. Организация выезда гостей.
51. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
52. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
53. Структура и функции хозяйственной службы.
54. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
55. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
56. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.
57. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
58. Работа с жалобами клиентов.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные.

— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>

2. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений [Электронный ресурс] : учебник / Р.А. Абдурахманов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — 978-5-4486-0173-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72456.html>

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

4.1.3. Методическая литература:

- Методические указания для практических занятий
- Методические указания для самостоятельной работы
- Методические указания к выполнению курсовой работы

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. Новости гостиничного бизнеса - www.hospitality.ru
2. Административно-управленческий портал - www.aup.ru
3. Главная - Российская Гостиничная Ассоциация – [RGAwww.rha.ru](http://rgha.ru)

4.2 Программное обеспечение:

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения: Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

4.3 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: **кабинет организации деятельности сотрудников гостиничных служб**, комплект учебной мебели на 36 посадочных мест, доска, учебные наглядные пособия.

Мультимедийное оборудование: компьютер в сборе, проектор, экран настенный, принтер.

Тренажерный комплекс

(3 корпус, холл)

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета:

комплект учебной мебели на 11 посадочных мест, компьютеры в сборе 11 шт.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, собеседования, контрольной работы, выполнение студентом курсовой работы

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
В результате освоения профессионального модуля студент 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. 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. 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.	собеседование контрольная работа курсовая работа	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 – 11 ПК 1.1 – 1.3