

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 19.09.2023 16:34:25

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Организация приема и обслуживания клиентов

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело/Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения **2021**

Изучается в 6 семестре

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Организация приема и обслуживания клиентов» предназначена для бакалавров направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Целью изучения дисциплины является формирование профессиональной культуры будущих бакалавров сферы гостиничного бизнеса, овладение способностями умело решать профессиональные задачи.

Задачами освоения дисциплины «Организация приема и обслуживания клиентов» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;
- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Организация приема и обслуживания клиентов» относится к части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений. Ее освоение проходит в 6 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Организация приема и обслуживания клиентов» опирается на базовые знания, полученные по дисциплинам: «Взаимодействие с клиентами», «Профессиональная этика и этикет», «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства», «Организация гостиничной деятельности», «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства», а также при прохождении сервисной практики.

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Организация приема и обслуживания клиентов» закладывает основу знаний, служащих прочной базой при изучении дисциплин «Технологии продаж гостиничного продукта», «Основы курортологии и SPA», «Ресторанная деятельность в гостиничном бизнесе».

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале

		ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знает: - цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; - основные регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - технологии работы поэтажного персонала.	ПК- 1 способен осуществлять деловую управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-1.1 формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; ПК-1.2 организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов)
Умеет: - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на	

рабочем месте; - оказать первую медицинскую помощь и действовать в условиях экстремальной ситуации; - формировать и обеспечивать функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности поэтажной службы.	организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ПК-1.3 осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
Владеет: - навыками организации, стимулирования и контроля деятельности работников поэтажной службы; - навыками оценки и текущего планирования потребностей поэтажной службы в материальных ресурсах и персонале; - умениями внедрять новые формы обслуживания в деятельность подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	
Знает: - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - специфику управления отелями разных типов; - технологию предоставления гостиничных услуг; - принципы функционирования основных служб гостиницы;	ПК- 2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Умеет: - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; - использовать творческий потенциал;	
Владеет: - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества; - технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя на высоком уровне; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при	

взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; - методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.	
--	--

6. Объем учебной дисциплины/модуля
 Объем занятий: итого 108 астр. ч.4_з.е.
 В том числе аудиторных 60 ч.
 интерактивных 0 ч.

Из них:

Лекций 24 ч.

Лабораторных работ - 0 ч.

Практических занятий 36 ч.

Самостоятельная работа -48 ч.

Зачет – 6 семестр

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий

7.1 Тематический план дисциплины

№ п/ п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
6 семестр							
Раздел 1. Организация приема и размещения							
1.	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	ПК- 1 способен осуществлять деловую управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.	1,5	1,5	-	-	3
2.	Тема 2. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования		1,5	3	-	-	3
3.	Тема 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов		1,5	3	-	-	3
4	Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.		1,5	3			3

5.	Тема 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.		1,5	3			3
6.	Тема 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.	ПК- 2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	1,5	3	-	-	3
7.	Тема 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах		1,5	3	-	-	3

Раздел 2. Технология обслуживания во время пребывания в отеле

8.	Тема 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.		1,5	1,5			3
9.	Тема 9. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги.		1,5	1,5			3
10	Тема 10. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах)		1,5	1,5			3
11	Тема 11. Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.		1,5	1,5			3
12	Тема 12. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококласных отелях		1,5	3			3
13	Тема 13. Организация предоставления услуг консьержей.		1,5	1,5			3
14	Тема 14. Организация и функционирование службы дворецких в высококласных отелях		1,5	1,5			3
15	Тема 15. Стандарты качества обслуживания гостей.		1,5	1,5			3
16	Тема 16. Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами у потребителей.		1,5	3			3
Итого за 6 семестр			24	36	-	-	48
Итого			24	36	-	-	48

7.2 Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
6 семестр			
Раздел 1. Организация приема и размещения			
1	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг. Особенности сферы услуг. Разнообразие гостиничных предприятий. Виды гостиничных услуг: основные, дополнительные и сопутствующие. Основные элементы гостиничного продукта. Факторы спроса на гостиничное размещение. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	1,5	
2	Тема 2. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице.	1,5	
3	Тема 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов Операционный процесс обслуживания. Порядок регистрации и размещения гостя. Встреча и приветствие гостя. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	1,5	
8	Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров Изучение речевых стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	1,5	
9	Тема 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. Законодательство, регулирующие договорные отношения Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли – продажи. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	1,5	
10	Тема 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка»..	1,5	
11	Тема 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	1,5	

	Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов.		
Раздел 2. Технология обслуживания во время пребывания в отеле			
12	Тема 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия. Организационная структура гостиничного предприятия. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги. Проектирование организационной структуры. Цели, задачи, функции и функциональные взаимосвязи служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги. Разработка положения об отделах, должностных инструкций и личностных спецификаций. Виды «комплиментов» и возможностей их использования для формирования лояльности клиентов	1,5	
13	Тема 9. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги. Услуги, оказываемые бизнес-центром. Режим работы и персонал бизнес-центра. Организация предоставления транспортных услуг бизнес-центра.	1,5	
15	Тема 10. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах) Организационная структура службы. Должностные обязанности персонала службы. Основные требования к персоналу службы.	1,5	
16	Тема 11. Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Дополнительные телекоммуникационные услуги. Интерактивные телевизионные системы. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.	1,5	
	Тема 12. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях Понятие персонифицированного обслуживания. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде. Рабочее место швейцаров, работающих у центрального входа отеля. Порядок и процедуры транспортировки багажа. Рабочее место подносчиков багажа, работающих в вестибюле отеля.	1,5	
	Тема 13. Организация предоставления услуг консьержей. Специфика функционирования службы консьержей в отелях. Организационно-управленческая структура отдела гостевых услуг в гостинице. Варианты рабочих смен консьержей. Личностная спецификация консьержа. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания: работа с корреспонденцией, факсимильные сообщения, организация курьерских услуг, прием и исполнение заказов на бронирование авиа и железнодорожных билетов.	1,5	
	Тема 14. Организация и функционирование службы дворецких в высококлассных отелях Специфика деятельности дворецких. Личностные требования, предъявляемые к дворецким. Обязанности и	1,5	

	ответственность дворецких в отеле. Особенности перекрестного обучения дворецких.		
	Тема 15. Стандарты качества обслуживания гостей. Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения. Основы взаимоотношений между персоналом и гостями. Роль персонала. Правила поведения персонала гостиниц.	1,5	
	Тема 16. Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами. Понятие удовлетворенности потребителей. Роль мониторинга удовлетворенности в оценке качества предоставляемых услуг. Организация проведения мониторинга.	1,5	
	Итого за 6 семестр	24	-
	Итого	24	-

7.3 Наименование лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4. Наименование практических занятий

№ Темы	Наименование тем практических занятий, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
	6 семестр		
	Раздел 1. Организация приема и размещения		
	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.		-
1	<i>Факторы спроса на гостиничное размещение. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.</i>	1,5	-
	Тема 2. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования.		-
2	<i>Технология работы с заявками, оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок.</i>	1,5	
2	<i>Этапы работы с заявками. Формы, бланки заявок на бронирование.</i>		
	Тема 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов		-
3	<i>Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Регистрация и особенности обслуживания VIP-гостей.</i>	1,5	-
3	<i>Назначение номера. Вселение в номер.</i>	1,5	
	Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.		-
4	<i>Психологические основы делового общения. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с</i>	1,5	-

	другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации.		
4	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.	1,5	
Тема 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.			
5	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапе: подготовительном.	1,5	-
5	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: въезд, пребывание, выезд.	1,5	-
Тема 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.			-
6	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.	1,5	-
6	Оборудование кассового отделения гостиницы	1,5	
Тема 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах.			-
7	Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств.	1,5	-
7	Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платежными документами. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
Раздел 2. Технология обслуживания во время пребывания в отеле			
Тема 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.			-
8	Разработка положения об отделах, должностных инструкций и личностных спецификаций. Виды «комплиментов» и возможностей их использования для формирования лояльности клиентов	1,5	-
Тема 9. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги.			
9	Организация предоставления транспортных услуг бизнес-центра.	1,5	
Тема 10. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах)			
10	Режим работы службы. Организация предоставления услуг. Комплектация мини-баров в номерах	1,5	
Тема 11. Телекоммуникационные услуги в отелях.			

Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.			
11	<i>Современные Интерактивные Телевизионные Отельные Системы. Краткое описание функциональных возможностей гостиничных систем интерактивного телевидения.</i>	1,5	
Тема 12. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях			
12	<i>Процедура выполнения заказов гостей отеля по обеспечению транспортными средствами. Процедура совершения покупок по просьбе гостей. Служебный ключ сотрудника (подносчика багажа, посыльного). Правила передачи смены. Услуги по чистке обуви. Доставка свежей прессы в номер.</i>	1,5	
	<i>Рабочее место подносчиков багажа, работающих в вестибюле отеля. Взаимодействие водителя, швейцара и подносчика багажа при заезде в гостиницу. Действия подносчика багажа во время регистрации гостя и во время сопровождения его в номер. Действия посыльного (пажа) во время сопровождения гостя до его номера. Правила обращения с багажом. Порядок хранения багажа в отеле. Процедура помощи с багажом при групповых заездах и выездах гостей. Действия подносчиков багажа во время заезда випгостей. Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанного по вине авиакомпаний. Процедура помощи с багажом при выезде гостя.</i>	1,5	
Тема 13. Организация предоставления услуг консьержей.			
13	<i>Прием и исполнение заказов гостей на посещение развлекательных мероприятий. Оказание помощи в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений и позволяющей гостям организовать свой досуг. Процедура выполнения заказов гостей отеля по обеспечению транспортными средствами. Бронирование по просьбе гостей мест в ресторанах гостиницы и города. Вызов медицинского персонала по просьбе гостей, запись на прием к врачам, сопровождение в медицинские учреждения и другие медицинские услуги. Бронирование VIP-зала в аэропорту. Прочие услуги консьержей. Сотрудничество гостиниц с независимыми компаниями, предоставляющими консьерж-услуги.</i>	1,5	
Тема 14. Организация и функционирование службы дворецких в высококлассных отелях			
14	<i>Рабочая документация службы дворецких. Режим работы службы дворецких. Встреча прибывающих гостей и их обслуживание во время</i>	1,5	

	<i>проживания.</i>		
Тема 15. Стандарты качества обслуживания гостей.			
15	<i>Стиль в обслуживании гостей. Основные правила ведения телефонных переговоров. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Аудит качества обслуживания</i>	1,5	
Тема 16. Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами.			
16	<i>Понятие удовлетворенности потребителей. Роль мониторинга удовлетворенности в оценке качества предоставляемых услуг. Организация проведения мониторинга. План проведения маркетинговых исследований удовлетворенности. Методы мониторинга услугами гостиницы.</i>	1,5	
Итого за 6 семестр		36	-
Итого		36	-

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельно работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр						
ПК-1 ПК-2	Самостоятельное изучение литературы, интернет-источников	Конспект материалов	Собеседование	43,2	4,8	48
Итого за 6 семестр				43,2	4,8	48
Итого				43,2	4,8	48

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ПК-1	1-8	текущий	устный	Собеседование	10	10
ПК-2	9-16	текущий	устный	Собеседование	10	10

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Базовый	ПК- 2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
	Знает: - структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом; - формы управления гостиничным предприятием;	- структуру управления гостиничным предприятием;	- структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом;	- структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом; - формы управления гостиничным предприятием;	
	Умеет: - организовать работу персонала; - распределять функции и организовывать работу исполнителей в гостиничных предприятиях;	- организовать работу персонала;	- организовать работу персонала; - распределять функции исполнителей в гостиничных предприятиях;	- организовать работу персонала; - распределять функции и организовывать работу исполнителей в гостиничных предприятиях;	
	Владеет: - навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии; - технологиями и инструментами управления предприятиями в гостиничной индустрии;	- навыками управления деятельностью персонала в гостиничном предприятии;	- навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии;	- навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии; - технологиями и инструментами управления предприятиями в гостиничной индустрии;	
Повышенный	Знает: - структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом; - формы управления гостиничным предприятием; - <u>системы автоматизации и управления: понятие, факторы, влияющие на управление.</u>				Знает: - структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом; - формы управления гостиничным предприятием; - <u>системы автоматизации и управления: понятие.</u>

					факторы, влияющие на управление.
	Умеет: -организовать работу персонала; - распределять функции и организовывать работу исполнителей в гостиничных предприятиях; - формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения;				Умеет: -организовать работу персонала; - распределять функции и организовывать работу исполнителей в гостиничных предприятиях; - формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения;
	Владеет: - навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии; - технологиями и инструментами управления предприятиями в гостиничной индустрии; - навыками работы с программными продуктами, адаптированными под гостиничные предприятия.				- навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии; - технологиями и инструментами управления предприятиями в гостиничной индустрии; - навыками работы с программными продуктами, адаптированным и под гостиничные предприятия.

ПК-1 - готовностью к применению современных технологий предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение
ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Базовый	Знает: - виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; - основные принципы эффективного функционирования гостиничных предприятий; - глобальные тенденции на рынке гостиничных услуг, пространственно-функциональных	-виды организационной структуры управления гостиничным предприятием;	- виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием;	- виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; - основные принципы эффективного функционирования гостиничных предприятий;	
---------	---	--	--	--	--

	особенности ее развития.				
	Умеет: - принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности; - применять современные технологии в деятельности гостиничного предприятия; - предоставлять гостиничный продукт на основе современных технологий, отвечающих запросам потребителей;	- принимать стратегические решения в гостиничной деятельности;	- принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности;	- принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности; - применять современные технологии в деятельности гостиничного предприятия;	
	Владеет: - навыками организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - навыками внедрения современных технологий в процесс разработки и предоставления гостиничного продукта;	- навыками организации производственно-технологической деятельности гостиниц	- навыками организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;	- навыками организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - навыками внедрения современных технологий в процесс разработки и предоставления гостиничного продукта;	
Повышенный	Знает: - виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; - основные принципы эффективного функционирования гостиничных предприятий; - глобальные тенденции на рынке гостиничных услуг, пространственно-функциональные особенности ее развития.				- виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; - основные принципы эффективного функционирования гостиничных предприятий; - глобальные тенденции на рынке гостиничных услуг, пространственно-функциональные особенности ее развития.
	Умеет: - принимать стратегические и тактические решения в гостиничной				- принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности;

	деятельности; - применять современные технологии в деятельности гостиничного предприятия; - предоставлять гостиничный продукт на основе современных технологий, отвечающих запросам потребителей;				- применять современные технологии в деятельности гостиничного предприятия; - предоставлять гостиничный продукт на основе современных технологий, отвечающих запросам потребителей
	Владеет: - навыками организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - навыками внедрения современных технологий в процесс разработки и предоставления гостиничного продукта; - навыками использования специализированных автоматизированных систем обработки информации и управления в деятельности гостиниц, отелей.				- навыками организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - навыками внедрения современных технологий в процесс разработки и предоставления гостиничного продукта; - навыками использования специализированных автоматизированных систем обработки информации и управления в деятельности гостиниц, отелей.

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
	6 семестр		
1.	Собеседование по темам 1-8	4 неделя	25
2.	Собеседование по темам 9-16	8 неделя	30
	Итого за 6 семестр		55
	Итого		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл,

выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

8.3. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)
------	------------------------------------	--

п		Основна я	Дополни- тельная	Методи- ческая	Интернет -ресурсы
1	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.	1	1	1-2	1-4
2	Тема 2. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования	1-2	1	1-2	1-4
3	Тема 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов	1-2	1	1-2	1,2
4	Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	1-2	1	1-2	3
5	Тема 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.	1-3	2	1-2	1-4
6	Тема 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.	1-2	1	1-2	1-4
7	Тема 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах	1-2	2	1-2	1-4
8	Тема 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.	1-2	2	1-2	1-4
9	Тема 9. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги.	2	2	1-2	1-4
10	Тема 10. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах)	3	1,2	1-2	1-4
11	Тема 11. Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.	1-2	2	1-2	1-4
12	Тема 12. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях	1-2	1,2	1-2	1-4
13	Тема 13. Организация предоставления услуг консьержей.	1-2	2	1-2	1-4
14	Тема 14. Организация и функционирование службы дворцовых в высококлассных отелях	1-2	2	1-2	1-4
15	Тема 15. Стандарты качества обслуживания гостей.	1-2	2	1-2	1-4
16	Тема 16. Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами у потребителей.	1-2	2	1-2	1-4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]:.

Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1 Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Организация приема и обслуживания клиентов» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело

2. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Организация приема и обслуживания клиентов» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело

10.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Программное обеспечение дисциплины не предусмотрено.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебные аудитории, оборудованные интерактивной доской, ноутбуком, мультимедийным проектором.