

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»**

**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

**ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА**

**Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения очная

РПД адаптирована для лиц

с ограниченными возможностями

здоровья и инвалидов

Москва 2019

*Название дисциплины (модуля)* **«ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ»**

*Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Составитель:

кандидат педагогических наук, доцент

Т.Л.Тимохина

**УТВЕРЖДЕНО**

Протокол заседания кафедры «Общественных связей, туризма и гостеприимства»

**№ 10 от 26.06.2019 г.**

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b>1. Пояснительная записка .....</b>	<b>4</b>
---------------------------------------	----------

1.1 Цель и задачи дисциплины ( <i>модуля</i> ) .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине ( <i>модулю</i> ), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	5
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
<b>2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>) .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>) .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Образовательные технологии .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения .....</b>	<b>18</b>
5.1. Система оценивания .....	18
5.2. Критерии выставления оценок .....	22
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ( <i>модулю</i> ) .....	24
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....</b>	<b>48</b>
6.1. Список источников и литературы .....	48
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	48
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>) .....</b>	<b>50</b>
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....</b>	<b>51</b>
<b>9. Методические материалы .....</b>	<b>53</b>
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий .....	53
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	70
9.3. Иные материалы .....	70.
<b>Приложения</b>	
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	76
Приложение 2. Лист изменений .....	79

## **1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Организация службы приема и размещения гостиницы» обеспечит владение студентами современными технологиями, используемыми на предприятиях гостиничного бизнеса, и позволит развить их творческий потенциал для поиска и внедрения новых достижений этих технологий в практической работе. Коммерческий успех предприятия сферы гостиничного бизнеса в современных условиях жесткой конкуренции в большой степени зависит от профессионализма сотрудников во всех подразделениях и службах управления отелем. Менеджеры всех уровней должны принимать рациональные решения, обеспечивающие эффективную работу предприятия. Отличное владение современными технологиями гостиничной деятельности является необходимым условием работы менеджера. Знания, полученные студентами в процессе обучения дисциплине «Организация службы приема и размещения гостиницы», помогут обеспечить им конкурентные преимущества на рынке труда, как среди выпускников других университетов, так и среди штатных работников предприятий гостиничного бизнеса.

### **1.1. Цель и задачи дисциплины**

*Целью преподавания дисциплины* – является предоставление студентам систематизированных знаний о технологии и организации гостиничного дела, как части современной экономической производственной деятельности. Данный курс направлен на формирование у будущего специалиста по гостиничному делу представления о технологических процессах и организации гостиничного дела в области приема и размещения в гостиницах.

Задачами преподавания дисциплины являются:

- ознакомление студентов с основными правовыми и нормативными документами, регулирующими деятельность службы приема и размещения гостиницы;
- предоставление студентам систематизированных знаний об услуге и ее специфических чертах;
- формирование у студентов системы знаний и представлений о современных технологических процессах, происходящих в службе приема и размещения гостиницы;
- характеристика концепции обслуживания применительно к службе приема и размещения гостиницы;
- характеристика методики организации, предоставления и контроля процесса предоставления гостиничного сервиса в службе приема и размещения гостиницы;
- формирование навыков необходимых для совершенствования управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития инновационной деятельности в сфере технологии и организации гостиничного дела;

- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений при решении и анализе реальных производственных задач;

формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков оказания услуг службой приема и размещения в гостиницах и других средствах размещения.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	<p>Знать:</p> <p>методику организации и предоставления гостиничного сервиса в службе приема и размещения гостиниц и других средств размещения;</p> <p>этапы технологического цикла обслуживания гостей отеля;</p> <p>функции службы приёма и размещения, состав, подчиненность в службе, режим работы персонала службы;</p> <p>правила расчета платы за проживание и дополнительные платные услуги;</p> <p>квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения в гостиницах;</p> <p>правила внутреннего распорядка сотрудников службы приема и размещения в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>стандарты внешнего вида для</p>

		<p>сотрудников службы приема и размещения в гостиницах и других средствах размещения.</p> <p>Уметь:</p> <p>организовать обслуживание потребителей гостиничных услуг в службе приёма и размещения гостиниц с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;</p> <p>вести документацию, связанную с данным обслуживанием;</p> <p>организовать труд персонала службы приёма и размещения гостиниц;</p> <p>использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг;</p> <p>оценивать влияние различных факторов на ход и результаты процессов обслуживания по приему и размещению туристов в гостиницах;</p> <p>принимать оптимальные решения в процессе выбора цели, стратегий и решения задач, возникающих в процессе обслуживания по приему и размещению туристов в гостиницах;</p> <p>оценивать и осуществлять контроль качества услуг по приему и размещению туристов в гостиницах.</p> <p>владеть:</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>необходимыми навыками для выполнения должностных обязанностей специалистов службы приема и размещения в гостиницах;</p> <p>необходимыми навыками для обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг в предприятиях размещения;</p> <p>необходимыми навыками для самостоятельного овладения новыми знаниями.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Организация службы приема и размещения гостиницы» (Б1.В.ДВ.10.02) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и входит в часть Блока 1 дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Иностранный язык», «Введение в гостиничное дело», «Профессиональная этика», «Безопасность жизнедеятельности», «Информационные технологии в туризме», «Экономика в гостиничном предприятии»; «Учебная практика», «Производственная практика» и др.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Преддипломная практика» и др.

### 2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.)-108 часов. Данная дисциплина предназначена для освоения на 3-м курсе (6 семестр).

Учебный план предусматривает контактную работу обучающихся с преподавателем - 42 часа, в т.ч. 16 часов лекционных и 26 часов практических занятий. Значительная часть отведенного на дисциплину времени приходится на самостоятельную работу студента - 48 часа. Промежуточная аттестация (18ч.). Форма итогового контроля – **экзамен**

Изучение курса «Организация службы приема и размещения гостиницы» построено на основе комплексного сочетания лекций, семинаров, дискуссий, специальных практических заданий, опросов, тестирования, деловых игр, предлагаемых студентам, и самостоятельной работы студентов, значительная часть которой отводится на подготовку и написание творческих работ: докладов, рефератов.

Большое значение придается практическим занятиям, которые позволяют повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и закрепления теоретических знаний в области организации службы приема и размещения гостиницы, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости,  форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )
			Контактная				Промежуточ-ная аттестация	Самостоятель-ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1.	Раздел 1  Организационная структура службы приема и размещения	6	2	2				8	Собеседование
2.	Раздел 2  <b>Технология бронирования номеров и мест в гостинице</b>								



	Источники получения гостиницей запросов на бронирование. Типы бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования	6	2	6				10	собеседование, проверка практических заданий
3.	<p>Раздел 3</p> <p><b>Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля</b></p> <p>Встреча, приветствие гостей</p> <p>Регистрация по прибытии различных категорий поселяющихся и порядок её проведения</p> <p>Выяснение вопросов платежеспособности клиентов</p> <p>Назначение номера с учетом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер</p>	6	6	8				10	собеседование, проверка практических заданий

4.	<p>Раздел 4</p> <p><b>Процедура подготовки счета и выписки гостя</b></p> <p>Порядок расчёта платы за проживание. Порядок расчёта платы за дополнительные платные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Оплата наличными. Оплата кредитными картами. Оплата по безналичному расчёту. Оплата ваучерами. Экспресс оплата гостевого счёта</p>	6	4	6				12	проверка практических заданий
5.	<p>Раздел 5</p> <p><b>Правила внутреннего трудового распорядка</b></p> <p>Этикет поведения сотрудников службы приёма и размещения гостей. Имидж (стандарты внешнего вида, культура речи). Требования, предъявляемые к персоналу службы:</p>	6	2	4				8	проверка практических заданий

	квалификационные, медицинские. Урегулирование конфликтных ситуаций. Факторы профессионализма								
	экзамен						<b>18</b>		тестирование
	<b>итого: 108</b>		<b>16</b>	<b>26</b>			<b>18</b>	<b>48</b>	

### 3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	<p><b>Раздел 1</b></p> <p>Организационная структура службы приема и размещения.</p>	<p>Роль и место службы приема и размещения гостей в деятельности отеля. Важность взаимодействия службы приема и размещения гостей с другими службами и подразделениями отеля. Должностные инструкции персонала службы. Состав службы, подчиненность в службе. Графики работ.</p> <p>Технические средства обеспечения эффективной работы службы приема и размещения. Оргтехника (факс, ксерокс, компьютеры, принтеры, кассовые аппараты и т.д.) Автоматизация деятельности службы приема и размещения гостей.</p>
2.	<p><b>Раздел 2</b></p> <p><b>Технология бронирования номеров и мест в гостинице</b></p> <p>Источники получения гостиницей запросов на бронирование. Типы бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция</p>	<p>Технология резервирования. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Типы бронирования: гарантированное бронирование, негарантированное бронирование, сверхбронирование. Подтверждение бронирования. Виды гарантированного бронирования. Аннуляция бронирования. Документация. Картотеки предварительного резервирования номеров в гостинице, бланки подтверждений и аннуляций бронирования. Правовые аспекты взаимоотношений по вопросам бронирования между гостиницами и турбюро, а также между гостиницами и частными лицами</p>

	бронирования.	(индивидуалами).
3.	<p><b>Раздел 3</b></p> <p><b>Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля</b></p> <p>Встреча, приветствие гостей</p> <p>Регистрация по прибытии различных категорий поселяющихся и порядок её проведения</p> <p>Выяснение вопросов платежеспособности клиентов</p> <p>Назначение номера с учетом национальных, возрастных и других особенностей гостей.</p> <p>Вселение в номер.</p>	<p>Требования к помещениям службы приёма и размещения гостей. Требования к оформлению стойки службы приёма и размещения гостей, деление её на функциональные зоны. Оборудование рабочих мест сотрудников службы. Стилистическое оформление зоны приёма гостей.</p> <p>Документы, дающие право на поселение в гостиницу (граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства). Порядок регистрации документов и учёт граждан Российской Федерации в гостиницах. Документация, связанная с формальностями по регистрации россиян (регистрационные карточки, справки о временной регистрации в Москве). «Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 2007г.№9.</p> <p>Документация, связанная с регистрацией иностранных граждан и лиц без гражданства (Уведомление о прибытии иностранного гражданина в место прибытия, миграционные карты, визы, книга учёта иностранных граждан в гостиницах РФ). Сроки регистрации граждан в гостиницах, правила хранения и передачи иностранных паспортов.</p> <p>Выяснение вопросов платёжеспособности клиентов. Работа с кредитными картами на этапе проверки платёжеспособности клиентов. Импринтер и POS-терминалы, принципы их работы. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки отеля. Категории номеров и тарифы на них. Опубликованные и корпоративные цены (Rack and corporate rates). Системы скидков (Discounts). Способы платежей: наличный расчёт, оплата кредитными картами, безналичный расчёт, оплата ваучерами. Платёжные документы. Порядок оплаты за гостиничные услуги</p> <p>Учёт национальных особенностей, традиций, привычек, образа жизни, возраста гостей при поселении. Карты гостя. Порядок получения ключей от номеров. Обеспечение безопасности имущества гостей. Ключевое хозяйство отеля. Системы электронного запираания</p>

		<p>гостиничных помещений. Вселение в номер. Порядок доставки багажа в номер клиента. Знаки внимания к гостям при заезде. Технология сопровождения клиента в номер. Номерная картотека в службе Reception и её назначение. Номера и этажи для некурящих гостей отеля. Передача корреспонденции, деловых посланий, записок гостям в службе Reception. Ведение журнала передачи смен. Предоставление гостям отеля информации по широкому кругу вопросов: о режиме работы служб отеля, достопримечательностях города, работе транспорта и т.д.</p>
<p>4.</p>	<p><b>Раздел 4</b></p> <p><b>Процедура подготовки счета и выписки гостя</b></p> <p>Порядок расчёта платы за проживание.</p> <p>Порядок расчёта платы за дополнительные платные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Оплата наличными. Оплата кредитными картами. Оплата по безналичному расчёту. Оплата ваучерами. Экспресс оплата гостевого счёта.</p>	<p>Подготовка и проведение операции расчёта. Стандартное оборудование кассира службы приёма и размещения. Порядок расчёта платы за проживание в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 года № 490, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации. Единый расчётный час, посуточная и почасовая оплата проживания. Дневное использование номеров (Day use).</p> <p>Оплата дополнительных услуг. Порядок взимания платы за порчу и утерю клиентами имущества отеля.</p> <p>Оплата телефонных переговоров. Тарифы на международные и междугородные телефонные переговоры. Автоматическая фиксация длительности и стоимости телефонных переговоров.</p> <p>Оплата наличными. Оплата кредитными картами. Наиболее распространенные и известные платёжные системы. Два метода получения оплаты по кредитным картам (посредством POS-терминала и посредством импринтера). Правила предоставления обслуживания держателям кредитных карт.</p> <p>Основные признаки поддельных кредитных карт, наиболее часто встречающиеся в настоящее время и методы их выявления.</p> <p>Особенности поведения предъявителей кредитных карт, которые должны вызывать настороженность кассира. Бдительность и ответственность при работе с кредитными картами. Правила поведения кассира в случае оплаты клиентом услуг гостиницы кредитной</p>

		<p>картой, принадлежащей ему незаконно.</p> <p>Услуга экспресс-оплаты гостиничного счёта (Express-check-out).</p> <p>Безналичный расчёт. Различные варианты договоров на обслуживание в гостиницах по безналичному расчёту. Технология оформления документации в случае безналичной оплаты организацией, фирмой, компанией гостиничных услуг.</p> <p>Оплата ваучерами, как разновидность безналичного расчёта. Технология оформления документации при оплате ваучерами.</p> <p>Материальная ответственность кассира службы приёма и размещения. Кассовые отчёты. Подготовка и сдача денег, кассовых отчётов, других платёжных документов в бухгалтерию. Контроль работы кассиров со стороны бухгалтеров и инспекторов городской налоговой инспекции.</p> <p>Получение гостем счёта и сдача ключа. Пожелание счастливого пути. Отъезд гостя.</p> <p>Функции ночного аудитора. Процесс ночного аудита. Суточный отчёт о финансовой деятельности отеля.</p>
<p>5.</p>	<p><b>Раздел 5</b></p> <p><b>Правила внутреннего трудового распорядка</b></p> <p>Этикет поведения сотрудников службы приёма и размещения гостей. Имидж (стандарты внешнего вида, культура речи). Требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские.</p> <p>Урегулирование конфликтных ситуаций.</p> <p>Факторы</p>	<p>Этикет поведения сотрудников службы приёма и размещения гостей. Имидж (внешний вид, культура речи). Требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские, требования по внешнему виду, поведению.</p>

	профессионализма.	
--	-------------------	--

#### 4. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Организация службы приема и размещения гостиницы» предусматривают широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (диспутов, коллоквиумов, аналитических докладов, разбор конкретных ситуаций, деловых игр) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 30 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют 40 % аудиторных занятий.

Образовательные технологии направлены на реализацию компетентного подхода и основываются на принципе профессиональной направленности обучения. Это предполагает сочетание традиционной лекционно-семинарской деятельности с широким использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов и др.). Соотношение различных форм занятий определяется целью основной образовательной программы, содержанием дисциплины в соответствии с ФГОС ВПО.

При подготовке студентов по дисциплине «Организация службы приема и размещения гостиницы» необходимо широко применять такие современные методы обучения, как:

решение и анализ конкретных производственных ситуаций,  
ролевые игры,  
видеотренинги

**Ролевые игры** можно использовать на разных этапах изучения дисциплины. Они способствуют эффективному овладению знаниями, формированию творческой активности и инициативы. Ролевые игры могут проводиться как в парах, так и в небольших группах в рамках любого раздела учебной дисциплины «Организация службы приема и размещения гостиницы».

**Видеотренинги** - это готовый инструмент обучения студентов. Учебный видеокурс должен сочетать в себе технологию обучения студентов, реальную современную основу учебных игровых ситуаций, российскую специфику функционирования гостиничных предприятий, комплексный анализ проблем и путей их решения. Желательно, чтобы материал подавался с живым юмором, носил проблемный характер. Использование видеофильма (видеокурса) позволяет сделать обучение более простым и эффективным.

**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.

**Тестирование** – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора.

**Деловая игра** – метод имитации (подражания, изображения) принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком и ЭВМ в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределенности. В деловой игре каждый участник выполняет определенные действия, аналогичные поведению людей в жизни, но с учетом принятых правил игры. В современном применении метод деловой игры означает метод обучения соревновательного характера, создающий необходимую мотивацию для изучения важнейших разделов курса и в тесной связи с методом *дискуссия групповая* при выработке окончательного решения по *групповой работе* на основе экономического анализа использования различных видов современного инженерного оборудования для обеспечения комфортного пребывания гостей в ресторанно-гостиничном комплексе

**Проблемное обучение** – обучение, предполагающее создание под руководством преподавателя проблемных ситуаций и активную самостоятельную деятельность студентов по их разрешению, в результате чего и происходит творческое овладение профессиональными знаниями, навыками и умениями и развитие мыслительных способностей. Возможны три уровня проблемности в учебном процессе: *проблемное изложение*, частично- поисковый и исследовательский уровни.

Проблема – сложная познавательная задача, решение которой представляет существенный практический или теоретический интерес. Если проблема правильно сформулирована, то она будет выполнять функцию логического средства, определяющего направление поиска новой информации и тем самым обеспечивающего эффективность деятельности, связанной с её решением. Проблемы пробуждают любознательность студентов и способствуют тому, что они самостоятельно осваивают большие объёмы новых знаний. Студенты начинают мыслить критически и аналитически, учатся искать соответствующие источники информации и ресурсы, необходимые им для решения. Проблемы перед студентами ставятся таким образом, что с каждой проблемой материал усложняется, студенты самостоятельно находят новую информацию и переходят с одного уровня на другой. Проблемное обучение тесно связано с *исследовательским методом*, базируется на методе *обучения в сотрудничестве*

**Круглый стол** - это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также в возможности для всех желающих вступить в



научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога

Особенно важным в процессе подготовки студентов в сфере гостиничного дела представляется необходимость взаимной интеграции дисциплин по информатике и специальной дисциплины «Организация службы приема и размещения гостиницы», организации практических занятий по данной учебной дисциплине с компьютерной поддержкой. Введение в процесс обучения студентов гостиничному делу так называемых бинарных занятий, когда два преподавателя проводят занятия по принципиально важным разделам, в нашем случае, к примеру, по теме «Бронирование номеров и мест в гостинице» дает очень хорошие результаты.

Материал дисциплины следует излагать с учётом передового отечественного и зарубежного опыта, в доступной для понимания студентов форме.

При проведении занятий целесообразно использовать такие формы и методы обучения, как деловые игры, дискуссии, организовывать экскурсии на предприятия. При изучении дисциплины следует уделять внимание организации самостоятельной работы студентов, способствующей формированию умения и навыков в организации творческого труда, углублению профессиональной подготовки, самообразованию, самостоятельному решению практических задач.

Практические занятия проводятся с целью закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых навыков по данной дисциплине. В конце наиболее важных тем и разделов даются практические задания.

Для проверки знаний студентов по дисциплине рекомендуется проводить рубежный контроль (по окончании изучения отдельных тем). Формы и сроки проведения контроля определяются соответствующей кафедрой учебного заведения. В зависимости от специфики подготовки, форм обучения, специальности и специализации студентов данная кафедра учебного заведения может вносить дополнения и изменения в содержание, последовательность изучения учебного материала и распределения учебных часов по темам, а также в перечень и содержание практических занятий при условии выполнения требований образовательных стандартов по подготовке выпускников.

Для лучшего усвоения учебного материала его изложение целесообразно проводить с применением технических средств обучения. Также использовать схемы, таблицы, видеоматериалы, компьютерные программы, образцы документации, рекламные материалы.

Изучение дисциплины осуществляется по единой тематической программе в соответствии с учебным планом, с использованием индивидуального консультирования.

Обучение строится на сочетании лекций, семинарских, практических и индивидуальных занятий, а также самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне.

Практические занятия являются аудиторными, проводятся либо в виде семинаров, либо по заранее известным темам. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике.

Цели проведения практических занятий:

закрепление полученных в ходе лекций теоретических знаний;

осуществление контроля выполнения студентами заданий по темам, подлежащим самостоятельному изучению.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;
- обсуждение докладов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;
- решение ситуационных задач и упражнений, проведение деловых и ролевых игр, диспутов.

Индивидуальные занятия не являются аудиторными и предполагают самостоятельную работу каждого студента по индивидуальному (групповому) заданию и личный устный или письменный отчет по нему перед преподавателем.

Самостоятельная внеаудиторная работа направлена на ознакомление студента с определенными разделами курса по рекомендованным преподавателем материалам и подготовку к выполнению индивидуальных заданий по курсу.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	<i>5 баллов</i>	<i>30 баллов</i>
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	<i>5 баллов</i>	<i>10 баллов</i>
- <i>контрольная работа (темы 1-3)</i>	<i>10 баллов</i>	<i>10 баллов</i>
- <i>контрольная работа (темы 4-5)</i>	<i>10 баллов</i>	<i>10 баллов</i>

Промежуточная аттестация (указать форму)		40 баллов
<b>Итого за семестр (дисциплину)</b> зачёт/зачёт с оценкой/экзамен		100 баллов

Система текущего и промежуточного контроля знаний студентов по учебной дисциплине «Организация службы приема и размещения гостиницы» выстраивается в соответствии с учебным планом основной образовательной программы, определяющем виды и формы текущего (контрольные работы, тесты, работа на лекциях, опросы на семинарских занятиях, подготовка докладов, рефератов по избранным аспектам изучения деятельности гостиничных предприятий), промежуточного контроля и принятым в вузе Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов РГГУ.

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль:			
- опрос	3, 4, 9, 12, 15, 17 недели	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	8, 13 недели	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	5 неделя	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	14 неделя	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	17 неделя		40 баллов
<b>Итого за семестр (дисциплину)</b>			100 баллов

Для проверки эффективности освоения дисциплины проводится контроль знаний студентов. При этом используются следующие виды контроля:

текущий контроль, включающий выполнение студентами контрольных заданий с последующей оценкой проделанной работы;

промежуточный – тестирование, защита рефератов;

итоговый контроль – зачет с оценкой.

Текущий рейтинг-контроль проводится преподавателем в процессе проведения всех видов занятий. Промежуточный рейтинг-контроль предназначен для практической комплексной оценки освоения разделов курса и осуществляется путем подготовки ответов на заданные педагогом вопросы

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
1	2	3	4	5
	Тема 1. Организационная структура службы приема и размещения	Лекция 1.	ПКУ-2.2.	Вводная лекция с использованием видеоматериалов
		Семинар 1.	ПКУ-2.2.	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов
		Самостоятельная работа		Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 2. <b>Технология бронирования номеров и мест в гостинице</b> Источники получения гостиницей запросов на бронирование. Типы бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.	Лекция 2.	ПКУ-2.2.	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора
		Семинар 2		Дискуссия
		Самостоятельная работа	ПКУ-2.2.	Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
	Тема 3. <b>Элементы процедуры приема</b>	Лекция 3.	ПКУ-2.2.	Лекция-визуализация Лекция – пресс-конференция



	<p>проживание. Порядок расчёта платы за дополнительные платные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Оплата наличными. Оплата кредитными картами. Оплата по безналичному расчёту. Оплата ваучерами. Экспресс оплата гостевого счёта.</p>	<p>Семинар 4.  Самостоятельная работа</p>	<p>ПКУ-2.2.</p>	<p>Дискуссия на семинаре  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>
	<p>Тема 5.  <b>Правила внутреннего трудового распорядка</b>  Этикет поведения сотрудников службы приёма и размещения гостей. Имидж (стандарты внешнего вида, культура речи). Требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские. Урегулирование конфликтных ситуаций. Факторы профессионализма.</p>	<p>Лекция 5.</p>	<p>ПКУ-2.2.</p>	<p>Проблемная лекция</p>
		<p>Семинар 5.</p>	<p>ПКУ-2.2.</p>	<p>Семинар-диспут  Семинар – круглый стол</p>

## 5.2. Критерии выставления оценок

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

#### Текущий контроль

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

#### Промежуточная аттестация

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

### **5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

#### **Перечень терминов и понятий, выносимых на терминологические диктанты и тестирование**

Паж, регистратор (администратор), персонал в униформе, потребитель, производственный процесс гостиничного предприятия, профессиональная этика, служба консьержей, дворецкий, супервайзер, резервирование, стандарты обслуживания, индустрия гостеприимства, гостиница, сертификация, стандарт, гарантия качества, цикл обслуживания, аттестация, номер в средстве размещения, номерной фонд, Room division, Front Office Manager, Reservation Department, GDS, Guaranteed reservation, Non Guaranteed reservation, Overbooking, Confirmation reservation, Front desk (Reception), Rack Rate, Rack Rate, Corporate Rate, High season, Low season, Resident card.

#### **Контрольные работы**

##### **Контрольная работа №1**

Назовите этапы цикла обслуживания клиентов с английскими эквивалентами.

Назовите функции службы управления номерным фондом.



Перечислите источники получения заявок на размещение в гостинице.

Какие типы бронирования Вы знаете?

Объясните суть гарантированного бронирования. Дайте английский эквивалент слов: неприбытие, неявка.

Перечислите виды гарантий (при гарантированном бронировании).

Из каких элементов состоит процедура поселения гостя?

Какие виды тарифов на размещение в гостинице Вы знаете?

Какие графы содержит книга регистрации иностранных граждан в РФ?

Что является реквизитами кредитной карты гостя?

Укажите основные преимущества электронных систем записи гостиничных помещений? Что представляет собой энкодер?

Назовите основные сообщения, получаемые из авторизационного центра банка?

## Контрольная работа №2

Вычислить стоимость проживания в гостинице в зависимости от следующих дат и времени заезда и выезда.

1.	Одноместный номер	заезд	14.03	16:00
	стоимостью 3500 руб.	выезд	21.03	11:00
2.	Двухместный номер	заезд	17.03	17:00
	Стоимостью 5500 руб.	выезд	22.03	17:00
3.	Двухместный номер	заезд	16.03	10:00
	Стоимостью 6250 руб.	выезд	20.03	19:00
4.	Номер «люкс»	заезд	17.03	04:00
	Стоимостью 7250 руб.	выезд	28.03	16:00
5.	Апартаменты	заезд	17.03	06:00
	Стоимостью 7500 руб.	выезд	23.03	19:00

Вычислить процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии со следующими данными:

Общее количество номеров в отеле – 880.

За сутки было продано 205 номеров.

Вычислить среднесуточную стоимость номера в соответствии со следующими данными:

За сутки было продано:

101 одноместный номер по 2500 руб.	по коллективному бронированию
3 номера «Люкс» по 5200 руб.	по коллективному бронированию
187 одноместных номеров по 3150 руб.	по индивидуальному бронированию
60 одноместных номеров 1800 руб.	по бронированию со специальной скидкой

### Тестовое задание для промежуточной аттестации

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	Кому из «пионеров гостиничного бизнеса» принадлежит фраза «Клиент всегда прав»?	а. Цезарю Ритцу б. Конраду Хилтону в. Эллсворду Статлеру г. Дж.Уилларду Марриотту
2.	Какой из прообразов современных гостиниц является более древним?	а. постоялый двор б. караван-сарай в. таверна г. почтовая станция
3.	Какие существуют классификации гостиниц? (По каким критериям классифицируются гостиницы?)	а. по уровню сервиса (комфорта) б. по режиму эксплуатации в. по назначению

		г. все перечисленное выше
4.	Какой из перечисленных типов отелей является самым дорогим?	а. резидентный отель б. отель при аэропорте в. отель при казино г. апарт-отель
5.	Как иначе называется отель на колесах?	а. мотель б. ботель в. ротель г. флайтель
6.	Как принято называть отели, имеющие от 100 до 500 мест?	а. малыми б. сверхмалыми в. большими (крупными) г. средними
7.	Во сколько раз по статистике отрицательный опыт, полученный гостем при обслуживании в гостинице, распространяется быстрее, чем положительный?	а. в 10 раз б. в 3 раза в. в 20 раз г. в 2 раза
8.	Какие элементы включает в себя индустрия гостеприимства?	а. услуги размещения и отдыха б. услуги питания в. услуги транспорта г. все перечисленное выше
9.	Гостиниц, каких категорий, остро не хватает в настоящее время в г.Москве?	а. ***** зв. б. **** зв. в. *** зв. г. ** зв.
10.	Кем является человек, проживающий в гостинице, для сотрудников данной гостиницы?	а. потребителем гостиничных услуг б. клиентом отеля в. гостем отеля г. постояльцем отеля
11.	Какие элементы включает в себя «гостиничный продукт»?	а. основной б. сопутствующий

		<p>в. дополнительный</p> <p>г. все перечисленное выше</p>
12.	Гостиницы, какой формы собственности, преобладают в г. Москве?	<p>а. ведомственные</p> <p>б. совместные предприятия с участием иностранного капитала</p> <p>в. акционерные общества с участием правительства Москвы</p> <p>г. государственные унитарные предприятия</p>
13.	Какие отели в зависимости от вместимости являются наиболее эффективными в управлении?	<p>а. сверхмалые</p> <p>б. малые</p> <p>в. средние</p> <p>г. большие (крупные)</p> <p>д. гиперотели (мегаотели)</p>
14.	Какая из систем классификации гостиниц является самой распространенной?	<p>а. система разрядов</p> <p>б. система букв</p> <p>в. система ключей</p> <p>г. система звезд</p>
15.	Какая система классификации применяется к средствам размещения для молодежи, студентов (хостелам)?	<p>а. система корон</p> <p>б. система алмазов</p> <p>в. система роз</p> <p>г. система елочек</p>
16.	В каком российском нормативно-правовом документе зафиксирована классификация номеров по категориям?	<p>а. Законе «О защите прав потребителей»</p> <p>б. Законе «Об основах туристской деятельности в РФ»</p> <p>в. «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ»</p> <p>г. Законе «О техническом регулировании»</p>

		д. «Системе классификации гостиниц и других средств размещения»
17.	Сколько категорий номеров гостиницы установлено данной классификацией?	а. 10 б. 6 в. 9 г. 8
18.	На какой срок выдается сертификат категории гостинице или другому средству размещения аттестационной комиссией Центрального Органа Сертификации (ЦОС)?	а. на 10 лет б. на 3 года в. на 1 год г. на 5 лет
19.	Из скольких комнат состоит номер «люкс»?	а. из 1 б. из 2 в. из 3 г. из 4
20.	К какой категории номеров относится номер «студия»?	а. первой б. второй в. третьей г. высшей
21.	К какой категории номеров относится номер «сюит»?	а. высшей б. третьей в. четвертой г. пятой
22.	Какова площадь номера «сюит»?	а. не менее 25 м <sup>2</sup> б. не менее 35 м <sup>2</sup> в. не менее 40 м <sup>2</sup> г. не менее 75 м <sup>2</sup>
23.	В номере какой категории должен быть гостевой туалет?	а. в номере «апартамент» б. в номере «сюит» в. в номере «студия»

		г. в номере «люкс»
24.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь горячее и холодное водоснабжение?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г.. **** зв. д.. ***** зв. ж. всех категорий
25.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь охранную сигнализацию, электронные замки или видеокамеры в коридорах?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г. **** зв. и ***** зв. д. всех категорий
26.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь медицинский кабинет?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г.. **** зв. д. ***** зв.
27.	Какое количество обслуживающего персонала в среднем на номер рекомендовано для гостиниц 5-ти звезд?	а. 5 чел. и более б. 1, 2 чел. и более в. 2 чел. и более г. 3 чел. и более
28.	В какой службе гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников?	а. служба управления номерным фондом б. служба организации питания в. коммерческая служба г. инженерно-техническая служба
		а. коммерческая служба б. служба организации питания в. служба управления номерным фондом

29.	Какая из служб гостиницы является наиболее важной?	г. все службы в равной степени важны и значимы
30.	Какой % от общего числа сотрудников падает на долю Front of the House (Лицу Отеля)?	а. 34 % б. 50 % в. 45 % г. 12 %
31.	Какого сотрудника нельзя причислить к отделу, относящемуся к Front of the House (Лицу Отеля)?	а. бармена б. плотника в. метрдотеля г. швейцара
32.	Какой из подразделений не относится к Heart of the House (Сердцу Отеля)?	а. бухгалтерия б. секретариат в. служба приема и размещения г. отдел обучения
33.	Какое структурное подразделение занимается вопросами стратегии продаж, заключения корпоративных договоров, проводит исследование рынка, осуществляет информационно-рекламную деятельность отеля?	а. служба безопасности б. банкетная служба в. отдел маркетинга и продаж г. отдел кадров
34.	Какова этимология (происхождение) слова «технология»? Что оно означает, как трактуется?	а. обучение техническим навыкам б. учение мастерству, делу, ремеслу в. изучение технических наук г. познание техники
35.	Какой из элементов, составляющих технологию, является самым крупным и объемным?	а. технологический цикл б. технологическая операция в. технологический процесс г. технологическая процедура

36.	Какой из этапов является первым в технологическом цикле обслуживания гостей в отеле?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. обслуживание гостя во время проживания</li> <li>б. бронирование</li> <li>в. заезд и размещение</li> <li>г. подготовка счета и выписка гостя</li> </ul>
37.	Какой источник (канал) получения заявок на бронирование номеров и мест в гостинице является на данный момент самым распространенным в российских условиях?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. бронирование по почте</li> <li>б. бронирование по факсу</li> <li>в. бронирование по телефону</li> <li>г. интернет - бронирование</li> </ul>
38.	Какой тип бронирования является самым предпочтительным для гостиничного предприятия?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. сверхбронирование</li> <li>б. гарантированное бронирование</li> <li>в. негарантированное бронирование</li> <li>г. все перечисленные выше</li> </ul>
39.	С какой специфической чертой, присущей понятию «услуга», связана суть гарантированного бронирования?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. неосязаемость</li> <li>б. неотделимость объекта от источника услуги</li> <li>в. непостоянство качества</li> <li>г. несохраняемость</li> </ul>
40.	В течение какого времени дается ответ на письмо-заявку с просьбой о бронировании, поступившее в гостиницу по факсу?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. в течение недели</li> <li>б. в течение нескольких часов</li> <li>в. в течение суток</li> <li>г. срочно</li> </ul>
41.	В течение какого времени дается ответ на письмо-заявку с просьбой о бронировании, поступившее в гостиницу по почте?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. в течение одного-двух дней</li> <li>б. срочно</li> <li>в. в течение 5 рабочих дней</li> <li>г. в течение суток</li> </ul>
		а. Ф.И. гостя



42.	Какой элемент не является реквизитом кредитной карты гостя?	б. номер кредитной карты гостя в. срок действия кр.карты гостя г. дата рождения гостя
43.	Какие личные сведения не существенны для гостиницы при гарантированном бронировании номеров и мест в гостинице на интернет-странице гостиницы?	а. паспортные данные б. Ф.И. владельца кр.карты в. номер кредитной карты г. срок действия кр.карты д. наименование платежной системы, выдавшей кр.карту (тип карты)
44.	Какой размер скидки на проживание дает, как правило, гостиница тем, кто бронирует номера через интернет-страницу в целях развития этого способа бронирования?	а. 5-10 % б. 25 % в. 2 % г. 1,5 %
45.	Как часто просматриваются заявки на бронирование, поступающие на сайт отеля?	а. 2 раза в день б. в течение суток в. ежечасно г. каждые 15 минут
46.	Какой технологический документ необходимо составить в ходе оформления гарантированного бронирования?	а. договор на предоставление услуг б. договор купли-продажи в. соглашение о гарантии бронирования г. договор возмездного оказания услуг
47.	По какой причине часть гостей предпочитает негарантированный тип бронирования?	а. меньше формальностей по оформлению б. дешевле в. не знают о существовании гарантированного бронирования

		г. не хотят иметь финансовых обязательств перед гостиницей
48.	Какие штрафные санкции гостиница имеет право применить к гостю по правилам гарантированного бронирования в случае его неприбытия или нарушения им срока отказа от поселения в указанное время?	а. отказ от размещения в дальнейшем в данной гостинице б. штраф в размере 50 % суточной стоимости номера в. штраф в размере 100 % суточной стоимости номера г. никаких штрафных санкций
49.	За какое время до заезда в гостиницу осуществляется, как правило, аннуляция заказа без штрафных санкций по отношению к клиентам?	а. за 12 часов б. за 24 часа в. за 48 часов г. за 72 часа
50.	Овербукинг (Overbooking) – это:	а. бронирование номеров без наличия реально свободных мест б. бронирование с предоплатой в. негарантированное бронирование г. внесение депозита в кассу гостиницы
51.	Чем обусловлено применение сверхбронирования (Overbooking) в гостиницах?	а. желанием гостиницы получить максимальную прибыль б. связано с модной маркетинговой политикой в. стремлением гостиницы никогда, ни в чем не отказывать своим гостям г. желанием гостиницы не отставать от конкурентов
52.	Какие меры ответственности у гостиницы перед гостем в случае ее отказа от предоставления размещения по подтвержденному бронированию?	а. подбор альтернативного размещения б. возврат задатка за бронирование в. бесплатная доставка до

		<p>равноценной гостиницы</p> <p>г. все перечисленные выше</p>
53.	<p>В какие сроки гостинице следует сообщать потенциальным клиентам об изменении тарифов на предоставляемые услуги размещения во избежание возможных конфликтных ситуаций?</p>	<p>а. за 30 календарных дней до даты их введения</p> <p>б. чем раньше, тем лучше</p> <p>в. за сутки до даты их введения</p> <p>г. за 10 дней до даты их введения</p>
54.	<p>На каком языке желательно вести деловую переписку с потенциальным гостем при бронировании номеров в гостиницах с иностранным менеджментом?</p>	<p>а. на русском</p> <p>б. на языке, предпочитаемом гостем</p> <p>в. на английском</p> <p>г. на немецком</p>
55.	<p>В какие сроки все полученные бронирования должны быть введены в компьютерную программу?</p>	<p>а. в течение суток</p> <p>б. в течение 1-2 часов</p> <p>в. в течение недели</p> <p>г. в течение 10 минут</p>
56.	<p>Какой технологический документ отдела бронирования является наиболее важным?</p>	<p>а. форма (бланк) «новое бронирование»</p> <p>б. форма (бланк) «изменения в бронировании»</p> <p>в. форма (бланк) «отмена бронирования»</p> <p>г. все перечисленные выше</p>
57.	<p>В каком разделе «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» говорится о порядке бронирования номеров и мест в гостиницах?</p>	<p>а. общие положения</p> <p>б. информация об услугах, порядок оформления проживания в гостиницах и оплаты услуг</p> <p>в. порядок предоставления услуг</p>

		г. ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг
58.	Какая схема работы сотрудников службы приема и размещения принята в высококлассных отелях?	а. сутки через трое б. смена по 8 часов в. два дня через два г. по 12 часов
59.	Какой возраст наиболее оптимален при назначении на должность руководителя службы приема и размещения гостиницы?	а. 23- 27 лет б. 28-35 лет в. 36-45 лет г. 46-50 лет
60.	Какой высоты стойки Reception придерживаются в большинстве гостиниц?	а. 1 метр б. 1,4 метра в. 1,1 метра г. 1,3 метра
61.	Какая музыка больше подходит для звучания в зоне приема и размещения гостиницы?	а. попмузыка б. шансон в. национальная г. классическая
62.	На какие числа приходятся периоды высокого спроса на услуги размещения в бизнес-отелях г.Москвы?	а. 15.01. - 3 0.06. и 22.08. -15.12. б. 01.05. - 31.12. и 01.02.- 10.04. в. 10.01. -10.06. и 10.09.- 10.12. г. 08.03.- 01.06. и 08.09.-08.12.
63.	Сколько элементов, как правило, включает в себя процедура поселения гостя непосредственно в отеле?	а. 7 б. 6 в. 2 г. 4
		а. управляющий отелем

64.	Кто первым встречает прибывающих на автомобилях гостей в высококлассном отеле?	б. парковщик автомобилей в. сотрудник службы безопасности г. консьерж
65.	Сколько по времени должны занимать формальности по размещению 1 гостя (индивидуала)	а. 10 мин. б. 3 мин. в. 1 мин. г. 8 мин.
66.	Сколько по времени должны занимать формальности по размещению группы до 30 человек?	а. 25 мин. б. 15 мин. в. 10 мин. г. 1 час
67.	Сколько по времени должны занимать формальности по размещению группы от 30 до 100 человек?	а. 1,5 часа б. 30 мин. в. 40 мин. г. 15 мин.
68.	Какой документ не является основанием для размещения в отечественных гостиницах граждан РФ?	а. паспорт б. страховой полис обязательного медицинского страхования гражданина РФ в. военный билет г. удостоверение личности офицера
69.	Где хранится 1-й экземпляр регистрационной карточки (анкеты) поселенного гражданина РФ на период его пребывания в гостинице?	а. в сейфе службы приема и размещения б. на руках у гостя в. в информационно-алфавитной картотеке службы приема и размещения г. в бухгалтерии гостиницы

70.	В какую организацию поступает 2-й экземпляр регистрационной карточки (анкеты) поселенного в гостинице гражданина РФ	<p>а. в ФСБ</p> <p>б. в налоговую службу</p> <p>в. в центральное адресное справочное бюро города</p> <p>г. в федеральное агенство по туризму</p>
71.	Как долго хранится документация в гостинице?	<p>а. не менее 1 года</p> <p>б. 6 месяцев</p> <p>в. 10 лет</p> <p>г. неограниченное время</p>
72.	Какой размер платы за услуги регистрации россиян в гостиницах?	<p>а. 1 % от МРОТ в РФ</p> <p>б. 100 рублей</p> <p>в. 1 % от суточной стоимости занимаемого номера</p> <p>г. бесплатная услуга</p>
73.	Как называется форма (бланк), который необходимо заполнять для регистрации иностранных граждан в гостиницах РФ?	<p>а. лист учета ин.граждан в гостиницах РФ</p> <p>б. справка о нахождении ин.гражданина на территррии РФ</p> <p>в. уведомление о прибытии ин.гражданина в место пребывания</p> <p>г. свидетельство о временной регистрации ин.гражданина по месту пребывания</p>
74.	Какова стоимость услуги по регистрации иностранных граждан в гостиницах РФ?	<p>а. 2 % от суточной стоимости занимаемого номера</p> <p>б. 5 долларов США</p> <p>в. 3 евро</p> <p>г. бесплатная услуга</p>
		<p>а. в течение 10 рабочих дней со дня прибытия</p>

75.	В какие сроки ин.гражданин временно пребывающий в РФ подлежит учету по месту пребывания?	<p>б. в течение 3 рабочих дней со дня прибытия</p> <p>в. в течение недели со дня прибытия</p> <p>г. в течение 24 часов со дня прибытия</p>
76.	В какой орган поступает Уведомление о прибытии иностранного гражданина в место пребывания?	<p>а. в ФБР</p> <p>б. в территориальный орган федеральной миграционной службы</p> <p>в. в ГУВД</p> <p>г. в российскую гостиничную ассоциацию</p>
77.	Какая форма оплаты за оказанные гостиницей платные услуги не практикуется в гостиницах РФ?	<p>а. наличными</p> <p>б. кредитной картой</p> <p>в. по безналичному расчету</p> <p>г. ваучером</p> <p>д. дорожными чеками</p>
78.	Расчеты с проживающими клиентами за оказанные гостиницей платные услуги могут производиться:	<p>а. кредитными картами</p> <p>б. векселями</p> <p>в. драгоценностями</p> <p>г. акциями</p>
79.	Что категорически запрещено брать у гостей в качестве залога и гарантии оплаты оказанных гостиницей платных услуг?	<p>а. паспорт</p> <p>б. ценные вещи</p> <p>в. визу</p> <p>г. все перечисленное выше</p>
80.	Из скольких экземпляров состоит слип кредитной карты?	<p>а. из 2-х</p> <p>б. из 4-х</p> <p>в. из 3-х</p>

		г. из 5-ти
81.	Для каких целей нужен POS-терминал (CREDIT CARD TERMINAL)?	а. для обмена валюты б. для различных операций с кредитными картами в. для ведения статистики г. для отправки почты
82.	Функция предварительной авторизации представляет собой операцию блокировки запрашиваемой суммы у клиента без проведения финансовой операции на срок:	а. 1 сутки б. 2 недели в. 1 месяц г. 10 дней
83.	Какое число, как правило, отсутствует в нумерации гостевых комнат высококлассных отелей?	а. 5 б. 10 в. 7 г. 13
84.	Какое размещение в гостинице, как правило, предпочитают гости из Америки?	а. на самых низких этажах б. на самых высоких этажах в. на разных этажах с членами своей делегации (группы) г. в самых дорогих номерах гостиницы
85.	Какая профессиональная компьютерная система управления гостиницей наиболее широко используется в высококлассных гостиницах с иностранным менеджментом?	а. UCS Shelter б. ABK (Genium) в. Opera г. Kei-Hotel
86.	Что не относится к глобальным сетям бронирования (GDS)?	а. Galileo б. Hotel-2000 в. Worldspan г. Sabre д. Amadeus



87.	Какую информацию не содержит карта гостя (Resident card, Guest passport)?	<p>а. семейное положение</p> <p>б. срок проживания</p> <p>в. номер комнаты</p> <p>г. Ф.И. гостя</p>
88.	Что не входит в обязанность пажей – посыльных?	<p>а. осуществлять сопровождение гостя в номер</p> <p>б. выполнять отдельные поручения консьержей и сотрудников группы приема и размещения</p> <p>в. информировать гостя об услугах, предоставляемых отелем</p> <p>г. распаковывать чемодан гостя, развешивать и раскладывать вещи</p>
89.	Какие сроки определены стандартами высококлассных отелей для доставки багажа гостей в номер после регистрации?	<p>а. в течение 5-9 мин.</p> <p>б. в течение 1-2 мин</p> <p>в. в течение 15 мин.</p> <p>г. в течение получаса</p>
90.	В каком месте номера подносику багажа запрещено располагать багаж гостя?	<p>а. на кровати</p> <p>б. на подставке для чемоданов</p> <p>в. на багажной сетке</p> <p>г. в нише шкафа-купе</p>
91.	Как называется книга (журнал) передачи смен в гостиницах?	<p>а. Notebook</p> <p>б. Facebook</p> <p>в. Guest book</p> <p>г. Log book</p>
		<p>а. электронный замок и ключ с магнитной полосой</p>

92.	Какая система контроля доступа в помещения гостиницы является самой совершенной на сегодняшний день?	<p>б. электронный замок и ключ в виде смарт-карты</p> <p>в. механический замок и металлический ключ</p> <p>г. замок на перфокартах и ключи с перфорацией</p>
93.	Какая услуга не входит в перечень услуг, предоставляемых отелем бесплатно?	<p>а. вызов скорой помощи</p> <p>б. побудка к определенному часу</p> <p>в. химчистка одежды</p> <p>г. пользование медицинской аптечкой</p>
94.	Какое время считается единым расчетным часом в гостиницах РФ?	<p>а. 12.00. текущих суток по местному времени</p> <p>б. 09.00. текущих суток по местному времени</p> <p>в. 18.00. текущих суток по местному времени</p> <p>г. 24.00. текущих суток по местному времени</p>
95.	Почасовая плата за проживание взимается в случае задержки выезда потребителя:	<p>а. не более 3-х после расчетного часа</p> <p>б. от 6 до 12 часов после расчетного часа</p> <p>в. от 12 до 24 часов после расчетного часа</p> <p>г. не более 6 часов после расчетного часа</p>
96.	Плата за половину суток взимается в случае задержки выезда потребителя:	<p>а. не более 3-х после расчетного часа</p> <p>б. от 6 до 12 часов после расчетного часа</p> <p>в. от 12 до 24 часов после расчетного часа</p>

		г. не более 6 часов после расчетного часа
97.	Кому не предназначена копия заполненного слипа кредитной карты?	а. гостю б. пункту обмена валюты в. предприятию (торговой точке) г. банку
98.	Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающий факт их оказания, называется:	а. прайс-лист б. ваучер в. акция г. турпакет
99.	Какой из перечисленных признаков поддельных кредитных карт является основным?	а. логотип отличается по цвету и стирается с карты б. торцевая часть карты темная в. видны следы приклеивания магнитной полосы г. все перечисленные выше
100.	При обслуживании гостя у кассира могут возникнуть подозрения относительно подлинности кредитной карты если:	а. клиент проявляет нервозность б. отказывается предъявлять документы пытается подделать подпись г. все перечисленное выше
101.	Список кредитных карт, подлежащих изъятию, называется:	а. чек-лист б. стоп-лист в. прайс-лист
102.	Что не относится к функциям ночных аудиторов?	а. контроль правильности начисления платежей на счета гостей б. подготовка полного суточного отчета Daly Report в. подготовка Housekeeping

		Report г. контроль ночной уборки
103.	Какой раздел не содержит Положение о службе приема и размещения?	а. общие положения б. заработная плата в. цели, задачи и обязанности г. штат и структура службы приема и размещения

### Типовой перечень вопросов к текущей аттестации

1. Назовите основные службы гостиницы, их функции, состав, подчинённость в них.
2. Дайте определение понятиям: «технология», «технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице».
3. Расскажите о четырёх этапах в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, состав, графики работы.
4. Какие типы бронирования Вы знаете? Объясните суть каждого из них.
5. Что Вы знаете о документе «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?
6. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
7. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
8. Продемонстрируйте знания по следующим вопросам: служба приёма и размещения, основные функции, графики работы персонала, оборудование стойки службы приёма и размещения.

9. Продемонстрируйте знания по следующим вопросам: основные должностные обязанности руководителя службы приёма и размещения, квалификационные требования, предъявляемые к данной должности.
10. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения?
11. Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах?
12. Перечислите основные функции регистратора. Как выглядит процедура приёма и размещения гостей? Сделайте акцент на встрече, приветствии клиентов.
13. Расскажите о порядке регистрации в гостиницах граждан РФ.
14. Разъясните порядок приёма и регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства. Уведомление о прибытии иностранного гражданина в место пребывания. Журнал регистрации иностранных паспортов.
15. Какой порядок оформления и хранения регистрационных документов?
16. В чём суть процедуры проверки платёжеспособности (кредитоспособности) клиента? Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные отелем услуги.
17. Как происходит назначение номера, вселение клиента в номер? Карта гостя, порядок выдачи ключей.
18. Какое число, как правило, отсутствует в нумерации гостиничных комнат отелей с иностранным менеджментом? По какой причине?

19. Встреча гостей VIP. Знаки внимания к клиенту со стороны отеля при заезде.
20. Как определить среднесуточную стоимость номера, процент загрузки отеля?
21. Какой порядок расчёта оплаты за проживание существует в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»?
22. Расскажите о функциях кассира службы приёма и размещения, стандартном оборудовании его рабочего места, подготовке и проведении операции расчёта.
23. Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры, взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля?
24. Продемонстрируйте знания о порядке получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными, ваучерами. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчёту?
25. Какими правилами руководствуется персонал службы приёма и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платёжных систем?
26. Объясните суть услуги Экспрес-выписки.

### **Тематика рефератов для текущей аттестации**

Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы.

Специфика и особенности организационно - управленческой структуры службы приема и размещения в гостинице.

Обучение и подготовка персонала службы приема и размещения в гостинице.

Материальная ответственность сотрудников службы приема и размещения в гостинице.

Система учета, отчетности и контроля деятельности службы приема и размещения в гостинице.

Технология бронирования номеров и мест в гостинице.

Совершенствование процесса регистрации гостей в гостинице.

Технологический цикл обслуживания гостя в полносервисном отеле.

Технология регистрации российских и иностранных граждан в гостиницах РФ.

Правила регистрации иностранных граждан в гостиницах РФ.

Особенности приема и размещения туристических групп в гостинице.

Технология встречи и обслуживания VIP - клиентов гостиницы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### **Нормативные правовые акты**

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ,



от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (вред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 № 66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184 ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 №770-РП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015**

**Шифр 338 (47с) Т41            1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015**

**Шифр 338 (47с) Т4            11984691 Sc.Library RSUH**

## Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

### Дополнительная литература

1. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011
3. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011
4. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2015
5. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет. Гриф УМО по сервису и туризму. М.: Академия, 2011
6. Губарева О. Н Гостиничное дело Учебное пособие на английском языке Издательство: ГИС М, 2015
7. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. Гриф УМО по сервису и туризму. М.: Магистр, 2010

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Туристские и гостиничные ресурсы:

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

[http://www.rusngo.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en](http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en)

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

Euro Seek	<a href="http://www.euroseek.com">http://www.euroseek.com</a>
Everything's Travel	<a href="http://www.menibers.aol.com/trvlevery">http://www.menibers.aol.com/trvlevery</a>
Hotel Resource	<a href="http://www.hotelresource.com">http://www.hotelresource.com</a>
Look Smart	<a href="http://www.looksmart.coin">http://www.looksmart.coin</a>
Travel Search	<a href="http://www.travelsearch.com">http://www.travelsearch.com</a>
World Pages	<a href="http://www.worldpages.coni">http://www.worldpages.coni</a>
Yahoo!	<a href="http://www.yahoo.com">http://www.yahoo.com</a>

Программное обеспечение:

Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.

Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.

Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

«Вестник РАТА» – электронный журнал;

UNWTO NEWS.

«Отель»;

«Гостиницы и рестораны»;

«Парад отелей»;

«Стандарт 5 звезд»;

«Пять звезд»;

«Курортные ведомости»;

Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education

Сайты электронных библиотек и научных журналов:

eLibrary – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Blackwell – полнотекстовые электронные научные журналы, охватывающие все области естественных и общественных наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<http://onlinelibrary.wiley.com/browse/subjects>

Sage Publications – научные журналы по гуманитарным, точным и естественным наукам. Глубина полнотекстового архива с 1999 г. Условия доступа: доступ организован по общеуниверситетской сети. URL: <http://online.sagepub.com>

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Эффективное проведение семинарских занятий в форме тренингов предполагает соответствующую организацию учебного пространства (например, достаточно свободное пространство для размещения учащихся по кругу, с ведущим-преподавателем в центре). Стенды для размещения учебно-методических материалов поясняющего и иллюстративного характера. Мультимедийный комплекс для демонстрации учебных видеофильмов, учебных тренингов.

Минимально необходимый для освоения дисциплины «Организация службы приема и размещения гостиницы» перечень материально-технического обеспечения включает:

Оверхед – проектор

Портативный или стационарный ПК

Мультимедийный проектор

Видео и/или DVD проигрыватель

Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)

Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)

Набор цветных фломастеров или мелков

Классная доска

Слайды, фильмы DVD

Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные

методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
- акустический усилитель и колонки;

для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

## 9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

Основная цель семинарских занятий состоит в том, чтобы повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и закрепления теоретических знаний в области технологий гостиничной деятельности, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

В ходе проведения семинарских занятий слушатели должны закрепить теоретические знания по курсу «Организация службы приема и размещения гостиницы», качественно освоить наиболее сложные и необходимые проблемы этого учебного курса, выработать навыки самостоятельной деятельности и умение работать со специальной литературой по гостиничной деятельности.

На семинарских занятиях студенты должны научиться грамотно излагать проблемы в области деятельности службы приема и размещения гостиницы, свободно высказывать своё мнение, вести полемику, способствующую развитию профессиональной компетентности.

Основными формами проведения практических занятий являются:

проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;

обсуждение докладов и рефератов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;

решение ситуационных задач.

Практические занятия включают 5 разделов, отражающих последовательность изучения курса в соответствии с программой. Их формы предусматривают обсуждение заданных планом вопросов, выступление с докладами по написанным рефератам и их обсуждение, рассмотрение конкретных ситуаций в области организации службы приема и размещения гостиницы.

Тематические разделы семинарских занятий

**Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 час.)**

### **Организационная структура службы приема и размещения**

**Цель:** изучить основные понятия, определения, термины, связанные с организационной структурой службы приема и размещения гостиницы

Вопросы для изучения и обсуждения:

1. Какая схема работы сотрудников службы приема и размещения принята в высококлассных отелях?



2. Какой возраст наиболее оптимален при назначении на должность руководителя службы приема и размещения гостиницы?
3. Дайте англ. эквивалент названию службы приема и размещения гостиницы.
4. Перечислите должности сотрудников службы приема и размещения высококлассной гостиницы
5. Продемонстрируйте знания по следующим вопросам: служба приёма и размещения, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности руководителя службы приёма и размещения. Квалификационные требования, предъявляемые к данной должности. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения? Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах?

#### Практические задания (темы докладов):

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ
3. Новые услуги, предлагаемые службами приема и размещения зарубежных и отечественных гостиниц

#### Источники

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

#### Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

## Дополнительная литература

Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015

Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015

**Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 часа)**

### **Технология бронирования номеров и мест в гостинице**

Цель: изучить вопросы, связанные с каналами получения гостиницей запросов на бронирование номеров и мест, типами бронирования, процедурами подтверждения и аннуляции бронирования.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Расскажите о четырёх этапах в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, состав, графики работы.
2. Какие типы бронирования Вы знаете?
3. Что Вы знаете о документе «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?
4. Порядок бронирования в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
5. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
6. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
7. Как строятся взаимоотношения между гостиницами и турбюро?

### **Практические задания (темы докладов):**

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом

2. Новости гостиничного бизнеса в РФ
3. Новые услуги, предлагаемые отделами бронирования в зарубежных и отечественных гостиницах

## **Список источников и литературы**

### **Источники**

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

### **Основная литература**

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015**

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015**

**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

### **Дополнительная литература**

Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015

Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник М.: Издательский центр

### **Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)**

#### **Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля**

**Цель:** изучить формальности, связанные со встречей, приветствием гостей; регистрацией по прибытии различных категорий поселяющихся и порядком её проведения; выяснением вопросов платежеспособности клиентов; назначением номера с учетом национальных, возрастных и других особенностей гостей; вселением в номер.

#### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Перечислите основные функции регистратора. Как выглядит процедура приёма и размещения гостей? Сделайте акцент на встрече, приветствии клиентов
2. Расскажите о порядке регистрации в гостиницах граждан РФ. Какой порядок оформления и хранения регистрационных документов?
3. Разъясните порядок приёма и регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства. Уведомление о прибытии иностранного гражданина в место пребывания. Журнал регистрации иностранных паспортов
4. В чём суть процедуры проверки платёжеспособности (кредитоспособности) клиента? Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные отелем услуги.
5. Как происходит назначение номера, вселение клиента в номер? Карта гостя, порядок выдачи ключей.
6. Какое число, как правило, отсутствует в нумерации гостиничных комнат отелей с иностранным менеджментом? По какой причине?
7. Встреча гостей VIP. Знаки внимания к клиенту со стороны отеля при заезде.
8. Как определить среднесуточную стоимость номера, процент загрузки отеля.

#### **Практические задания (темы докладов):**

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ

#### **Список источников и литературы**

## Источники

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

## Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015**

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

## Дополнительная литература

Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015

Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015

**Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (4 час.)**

## **Процедура подготовки счета и выписки гостя**

**Цель:** изучить правила расчёта платы за проживание, правила расчёта платы за дополнительные платные услуги, виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги (Оплата наличными. Оплата кредитными картами. Оплата по безналичному расчёту. Оплата ваучерами. Экспресс оплата гостевого счёта)

## **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Какой порядок расчёта оплаты за проживание существует в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»?
2. Расскажите о функциях кассира службы приёма и размещения, стандартном оборудовании его рабочего места, подготовке и проведении операции расчёта.
3. Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры, взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля?
4. Продемонстрируйте знания о порядке получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными, ваучерами. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчёту?
5. Какими правилами руководствуется персонал службы приёма и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платёжных систем?
6. Объясните суть услуги Экспрес-выписки.

### **Практические задания (темы докладов):**

1. Инновации гостиничного бизнеса за рубежом
2. Инновации гостиничного бизнеса в РФ

## **Список источников и литературы**

### **Источники**

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

### **Основная литература**

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015**

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015

**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

Дополнительная литература

Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015

Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015

**Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 час.)**

**Правила внутреннего трудового распорядка**

**Цель:** закрепить знания по следующим аспектам: этикет поведения сотрудников службы приёма и размещения гостей; имидж (стандарты внешнего вида, культура речи); требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские; урегулирование конфликтных ситуаций; факторы профессионализма.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Расскажите о профессиональном имидже сотрудников службы приема и размещения
2. В чем состоят культура и психологические аспекты делового общения персонала службы приема и размещения с потребителями гостиничных услуг?
3. Расскажите о стандартах внешнего вида персонала службы приема и размещения.

Практические задания (темы докладов):

1. Инновации гостиничного бизнеса за рубежом
2. Инновации гостиничного бизнеса в РФ

### **Список источников и литературы**

#### **Источники**

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

#### Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015**

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2015**

**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

#### Дополнительная литература

Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015

Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2011

Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015



## Семинарские занятия в интерактивной форме

Для проведения практических занятий со студентами может быть предложен следующий перечень *ситуационных задач*:

Рассмотрите все возможные варианты решения проблем.

При заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Гость недоволен. Действия сотрудника службы приема и размещения?

Сотрудник службы приема и размещения забыл внести в счёт гостя сумму за последний завтрак, а гость уже покинул гостиницу. Можно ли исправить положение, и каким образом?

Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Администратор отказывает в просьбе гостя. Кто прав в этой ситуации?

Гость сообщает, что его номер ограблен. Каковы действия администрации гостиницы в данной ситуации?

Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освободив полностью занимаемый номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Ваше решение, как менеджера гостиницы.

Гость заселился в номер по цене 100 у.е., во время его проживания произошло повышение цены его номера на 20 у.е. (понижение на 20 у.е.). По какой цене будет оплачивать гость своё проживание?

Какое число, как правило, отсутствует в нумерации гостиничных комнат в отелях европейского стандарта? По какой причине?

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины «Организация службы приема и размещения гостиницы». Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Организация службы приема и размещения гостиницы» рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, навыки и умения.

Цель самостоятельной работы - более глубокое и детальное осмысление предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

Самостоятельная работа студентов предусмотрена по следующим темам:

Организационная структура гостиницы. Организационная структура службы приема и размещения.

Самостоятельная работа по данной теме предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

Самостоятельно изучаются следующие темы:

Значение организационной структуры гостиничного предприятия.

Виды структур управления отелем.

Общие принципы организационного построения гостиницы.

Особенности и специфика организационной структуры службы приема и размещения в гостиницах.

Особенности и специфика организационной структуры службы приема и размещения в различных средствах размещения в зависимости от назначения предприятия.

Технология бронирования номеров и мест в гостинице

Самостоятельная работа по данному разделу предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

Самостоятельно изучаются следующие темы:

Решение вопросов управления в предприятиях индустрии гостеприимства посредством высоких информационных технологий.

Значение внедрения информационных технологий в гостиничных предприятиях.

Специализированные программные продукты для гостиниц – зарубежные и отечественные. Преимущества и недостатки некоторых из них.

Использование глобальной сети Интернет в информационном менеджменте гостиничных предприятий.

Автоматизация деятельности отдела бронирования отеля.

Должностная инструкция сотрудника отдела бронирования отеля.

Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля

Самостоятельная работа по данной теме предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

Самостоятельно изучаются следующие темы:

Положение о службе приема и размещения отеля.

Кодекс отношений между гостиницами и турбюро.

Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 2007г.

Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. (Профессиональные стандарты). Сектор - гостиницы, подсектор - служба приема и размещения. *Первый и второй квалификационные уровни.*

Должностная инструкция старшего администратора службы приема и размещения.

Должностная инструкция администратора службы приема и размещения.

Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. (Профессиональные стандарты). Сектор - гостиницы, подсектор - служба приема и размещения. *Третий квалификационный уровень.*

Проблемы туристов с ограниченными физическими возможностями и решение этих проблем в современном отеле.

Процедура подготовки счета и выписки гостя

Самостоятельная работа по данной теме предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

Самостоятельно изучаются следующие темы:

Инструкция о порядке работы с кредитными пластиковыми картами: Идентификация карты; Определение подлинности карты; Основные признаки поддельных международных карт; Порядок проведения операции оплаты по карте; Отмена авторизации; Возврат покупки и порядок оформления кредитового сลิปса; Отчетность; Операции, выполняемые с помощью POS – терминала; Изъятие карты.

Должностная инструкция кассира службы приема и размещения.

Должностная инструкция ночного администратора (аудитора) службы приема и размещения.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, в частности, при подготовке к семинару или тестовому заданию; подготовка к семинарским занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на семинарских занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления и умения убедительной аргументации собственной позиции. В качестве самостоятельной работы студентов на семинаре рассматривается также участие студентов в подведении итогов семинара и оценка ими выступлений участников семинара. Самостоятельная работа оформляется в форме рефератов и сообщений на семинарах и может использоваться как подготовительный материал для дипломного проекта.

Для улучшения качества самостоятельной работы обучающихся (слушателей), кроме основных, рекомендуется использовать и творческие подходы – обсуждение результатов посещения выставок, форумов, конференций, посвященных развитию гостиничного рынка, навыков, полученных во время прохождения практики или профессиональной деятельности.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудоемкость самостоятельно й работы	Рекомендации

		(в часах)	
<p>Подготовка к Разделу №1</p> <p><b>Организационная структура службы приема и размещения</b></p>	<p>Роль и место службы приёма и размещения гостей в деятельности отеля. Важность взаимодействия службы приёма и размещения гостей с другими службами и подразделениями отеля. Должностные инструкции персонала службы. Состав службы, подчиненность в службе. Графики работ.</p>	8	
Подготовка к лекции			
Подготовка к семинару			<p>Повторить основные понятия, определения, термины, связанные с организационно-управленческой структурой гостиницы из учебного курса «Технологии гостиничной деятельности»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Консультация преподавателя</li> <li>- Повторение материала лекции</li> <li>- Повторение и освоение основного терминологического аппарата, связанного с</li> </ul>

			<p>организацией службы приема и размещения гостиницы.</p> <p>- Выбор тем докладов и рефератов.</p> <p><b>См. описание семинара №1 в разделе «Планы семинарских занятий».</b></p>
<p>Подготовка к Разделу №2</p> <p><b>Технология бронирования номеров и мест в гостинице</b></p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>Источники получения гостиницей запросов на бронирование. Типы бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.</p>	10	<p>- Повторение пройденного материала</p> <p>-Необходимо ознакомиться с источниками и обратить особое внимание на перечень нормативных и правовых актов, указанных в списке источников и литературы к семинару по разделу 2 в параграфе «Планы семинарских занятий».</p> <p>- Представление списков источников и литературы по выбранным темам докладов и рефератов, обсуждение их с преподавателем</p> <p>- Назначение оппонентов по докладам и рефератам Консультация преподавателя о требованиях к оппонированию докладов.</p> <p>- Обсуждение с преподавателем разработанной методики презентации докладов</p> <p><b>См. описание семинара №2 в разделе «Планы семинарских занятий»</b></p>





<b>внутреннего трудового распорядка</b>	(стандарты внешнего вида, культура речи). Требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские. Урегулирование конфликтных ситуаций. Факторы профессионализма.		
Подготовка к лекции			Повторение пройденного материала
Подготовка к семинару		8	- Консультация преподавателя  - В соответствии с выбранными ранее темами рефератов, часть времени, отведенного на семинары, отводится на защиту рефератов.  <b>См. описание семинара №5 в разделе «Планы семинарских занятий»</b>
Подготовка к тесту			<b>См. Тестовое задание для промежуточного контроля знаний студентов</b>
Подготовка к итоговой аттестации		0,5 з.е.	<b>См. перечень вопросов к зачету с оценкой</b>
Итого трудоёмкость самостоятельной работы по дисциплине:		48	

## 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы по курсу (аналитико-синтетическое задание, публичное выступление) выполняются на листах белой бумаги формата А4 (стандартная бумага для принтера). Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см, слева 3 см. Шрифт желательно использовать стандартный, без насечек (рекомендуется гарнитура Times New Roman), кегль 12, интервал одинарный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц внизу



посередине. Они нужны везде, кроме первого (тительного) листа. Для оформления ссылок используйте функцию «сноски внизу страницы» в программе Word.

Каждый раздел работы, если он занимает несколько страниц, целесообразно начинать с новой страницы. Если раздел занимает полстраницы, новый раздел можно начать на текущей. Названия разделов выделить жирным шрифтом, выравнивать по центру.

При выставлении оценок за текст выступления учитывается: объем и качество проведенной работы с научной литературой по теме выступления, содержание и стиль изложения самого текста выступления, наличие и качество справочно-библиографического аппарата работы (ссылки на источники должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ, умение студента анализировать прочитанное, сравнивать различные точки зрения на проблему и аргументировать собственное мнение.

### 9.3. Иные материалы

Примерные ситуационные задачи

*Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия.* Большое место в работе специалиста занимают задачи аналитического характера. Умение рассматривать, оценивать ситуацию в целом и в деталях, принимая на основе этого анализа правильное решение - неотъемлемое качество будущего менеджера в гостинице. Сущность этого метода обучения состоит в том, что студентам демонстрируется определенная производственная ситуация, в которой охарактеризованы условия и действия ее участников. Студенту предлагается оценить, правильно ли действовали ее участники, дать анализ и заключение о том, на основании чего они оценивали действия участников. Представление ситуации может быть дано в разных формах: описание ситуации, показ видеофрагментов, разыгрывание ролей отдельными студентами в учебной группе. Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия может выполняться на практических занятиях, на занятиях по закреплению учебного материала, при проверке знаний и умений, как один из видов практических работ на уроке, в качестве внеаудиторных занятий, в процессе учебной практики при решении комплексных производственных задач. Выполняют задания по анализу технологических ситуаций процесса гостиничного обслуживания студенты индивидуально или группами по два-четыре человека, а затем коллективно обсуждают намеченные выводы. Ситуационные производственные задачи, обусловленные технологическим процессом гостиничного обслуживания, используемые как практические методы подготовки специалистов, должны точно соответствовать получаемой специальности и квалификации студентов профильного ВУЗа. В рамках программы разработан перечень ситуационных задач для проведения практических занятий со студентами. Ниже приведены некоторые из них:

1. При заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Гость недоволен. Действия сотрудника службы приема и размещения?
2. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Администратор отказывает в просьбе гостя. Кто прав в этой ситуации?

3.. Гость сообщает, что его номер ограблен. Каковы действия администрации гостиницы в данной ситуации?

4. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освободив полностью занимаемый номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Ваше решение, как менеджера гостиницы.

5. Гость заселился в номер по цене 100 у.е., во время его проживания произошло повышение цены его номера на 20 у.е. (понижение на 20 у.е). По какой цене будет оплачивать гость своё проживание?

#### *Методические рекомендации по подготовке электронной презентации*

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо

впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

## Глоссарий

**Аннуляция** - отмена туристской поездки или объявление какого-либо договора недействительным, а также письменный отказ от использования забронированных туристских, гостиничных и транспортных услуг.

**Апартамент** - номер в средстве размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование.

**Апгрейд** - предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы.

**Бизнес-отель** - гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для проведения семинаров, переговоров и т. д.

**Бронирование** - предварительное резервирование (закрепление) за определенным пассажиром (туристом) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату.

**Бронирование гостиничных услуг на договорных условиях** - вид долговременного сотрудничества и партнерских отношений средства размещения с туроператорами, турагентами, корпоративными клиентами на основе заключения взаимовыгодных договоров.

**Вид на море, горы, сад** - определенное расположение номера, при котором из его окна или с балкона открывается вид, который может рассматриваться сторонами договора как существенное свойство номера или группы номеров, выделяющих его из прочих, требующее конкретного указания при бронировании и в некоторых случаях дополнительно оплачиваемое.

**Время освобождения номера** - время (местное), не позднее которого турист должен освободить номер в день отъезда.

**Время предоставления номера** - время заселения туриста в номер (местное) в день заезда.

**Все включено (all inclusive)** - система обслуживания в гостиницах (отелях, пансионатах и т. д.), при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды гостиничных услуг (например, посещение определенного бара или кегельбана и т. д.) не требуют дополнительной оплаты.

**Встреча-проводы** - комплекс услуг (транспортные услуги, услуги носильщика, переводчика и т. д.), предоставляемых туристам при их доставке из аэро- или морского порта, с железнодорожного вокзала или автобусной станции в гостиницу и обратно.

**Гарантированное бронирование** - вид прямого бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до расчетного часа дня следующего за днем запланированного заезда. При этом применение штрафных санкций зависит от формы оплаты заказа. В случае поздней аннуляции поездки или незаезда штрафные санкции, как правило, равны стоимости одного дня пребывания (ночевки).

**Гостиница** - 1) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг; 2) предприятие, предназначенное для временного проживания; 3) основное предприятие индустрии гостеприимства, целью деятельности которого являются прием, обслуживание, обеспечение отдыха и питания посетителей; 4) коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум - заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров; 5) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющий на праве собственности, условиях аренды или ином законном основании имущественный комплекс (недвижимое имущество), находящийся под единым управлением (руководством), с числом номеров не менее десяти, и предназначенный для предоставления гражданам услуг гостиниц и аналогичных мест проживания.

**День заезда** - дата прибытия туриста в средство размещения.

**День отъезда** - дата выезда туриста из средства размещения.

**Единовременная вместимость** - общее количество мест (койко-мест, постоянных кроватей) в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

**Заказ (резервация)** - одноразовый акт бронирования определенных услуг на определенные сроки для определенных туристов.

**Заявка на бронирование** - письменное поручение покупателя продавцу туристского продукта, транспортной или гостиничной услуги на бронирование конкретного обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживания и его конкретных сроках. **Клиент гостиницы** - индивидуал или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения.

**Негарантированное бронирование** - вид прямого бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до 18.00 ч дня заезда, после чего бронь аннулируется без применения штрафных санкций.

**Незаезд** - фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 ч до даты заезда, указанной в заказе на одного проживающего.

**Номерной фонд** - общее количество номеров в гостиничном предприятии.

**Основные гостиничные услуги** - перечень и объем услуг, обычно (стандартно) предоставляемые туристу коллективным средством размещения, определяемые обязательными для объекта размещения нормативными правовыми актами и/или его локальными актами и утвержденные договором, оплачиваемые туристом при заключении договора о реализации туристского продукта.

**Правила предоставления гостиничных услуг** - нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

**Прямое бронирование** - бронирование без посредников.

**Расчетный час** - момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 ч по полудню), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания.

**Ресепшн** - общий зал, либо комната, либо стойка, расположенная в помещении гостиницы, предназначенная для приема, регистрации и оформления постояльцев и гостей, а также нахождения дежурных-портье, осуществляющих прием и выдачу ключей от номеров от постояльцев (туристов) и выполнения различного вида поручений

постояльцев и гостей гостиницы гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе каталоге (каталоге маршрутов).

**Технология гостиничного обслуживания** - совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и т. д.).

## Приложение 1

### АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

**Целью дисциплины** – является предоставление студентам систематизированных знаний о технологии и организации гостиничного дела, как части современной экономической производственной деятельности. Данный курс направлен на формирование у будущего специалиста по гостиничному делу представления о технологических процессах и организации гостиничного дела в области приема и размещения в гостиницах.

**Задачами** дисциплины являются:

- ознакомление студентов с основными правовыми и нормативными документами, регулирующими деятельность службы приема и размещения гостиницы;

- предоставление студентам систематизированных знаний об услуге и ее специфических чертах;
- формирование у студентов системы знаний и представлений о современных технологических процессах, происходящих в службе приема и размещения гостиницы;
- характеристика концепции обслуживания применительно к службе приема и размещения гостиницы;
- характеристика методики организации, предоставления и контроля процесса предоставления гостиничного сервиса в службе приема и размещения гостиницы;
- формирование навыков необходимых для совершенствования управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития инновационной деятельности в сфере технологии и организации гостиничного дела;
- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений при решении и анализе реальных производственных задач;
- формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков оказания услуг службой приема и размещения в гостиницах и других средствах размещения.

Дисциплина направлена на формирование:

- ПКУ-2 - Способности применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере профессиональной сфере

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

**знать:**

- методику организации и предоставления гостиничного сервиса в службе приема и размещения гостиниц и других средств размещения;
- этапы технологического цикла обслуживания гостей отеля;
- функции службы приёма и размещения, состав, подчиненность в службе, режим работы персонала службы;
- правила расчета платы за проживание и дополнительные платные услуги;
- квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения в гостиницах;
- правила внутреннего распорядка сотрудников службы приема и размещения в гостиницах и туристических комплексах;

- стандарты внешнего вида для сотрудников службы приема и размещения в гостиницах и других средствах размещения.

**уметь:**

- организовать обслуживание потребителей гостиничных услуг в службе приёма и размещения гостиниц с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
- вести документацию, связанную с данным обслуживанием;
- организовать труд персонала службы приёма и размещения гостиниц;
- использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг;
- оценивать влияние различных факторов на ход и результаты процессов обслуживания по приему и размещению туристов в гостиницах;
- принимать оптимальные решения в процессе выбора цели, стратегий и решения задач, возникающих в процессе обслуживания по приему и размещению туристов в гостиницах;
- оценивать и осуществлять контроль качества услуг по приему и размещению туристов в гостиницах.

**владеть навыками:**

- необходимыми для выполнения должностных обязанностей специалистов службы приема и размещения в гостиницах;
- необходимыми для обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг в предприятиях размещения;
- необходимыми для самостоятельного овладения новыми знаниями.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *экзамена*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет \_\_3\_\_ зачетные единицы.



**Приложение 2**

**Лист изменений**

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель ОП ВО

\_\_\_\_\_  
(название)

\_\_\_\_\_  
(подпись, ф.и.о.)

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочей программе (модуле) дисциплины \_\_\_\_\_  
(название дисциплины)

по направлению подготовки (специальности) \_\_\_\_\_

на 20\_\_/20\_\_ учебный год

1. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:  
(элемент рабочей программы)

1.1. ....;

1.2. ....;

...

1.9. ....

2. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:  
(элемент рабочей программы)

2.1. ....;

2.2. ....;

...

2.9. ....

3. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:  
(элемент рабочей программы)

3.1. ....;

3.2. ....;

...

3.9. ....

Составитель

подпись

расшифровка подписи

дата