

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена  
на заседании Педагогического совета колледжа

Утверждена  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

20 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель Д.А. Карх



(подпись)

15.01.2020 г.

протокол № 6

Директор колледжа Т.В. Мальцева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

Наименование междисциплинарного курса	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей
Специальность	43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения	Очная
Год набора	2020
Разработана: Преподаватель, С.А. Ястремский	

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	<b>4</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП</b>	<b>4</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>7</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>8</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>15</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>17</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО

ФГОС СПО	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис . (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 475)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Настоящий МДК «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» является частью ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей».

Целью освоения МДК «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» является выработка у студентов осознанного понимания организации работы службы приема, размещения и выписки гостей, процессов встречи, регистрации, расчетов и оформления выезда гостей, формирование знаний о способах оплаты гостиничных услуг, необходимой для деятельности службы документации, требованиях к персоналу службы.

В результате освоения МДК студент должен:

Знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье;

Иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Зачет с оценкой	0	162	92	70	70	0

## 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП

В результате освоения ООП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС СПО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК 2.3 Участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> </ul> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</li> </ul>
ПК 2.2 Предоставить гостю информацию о гостиничных услугах	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> </ul> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</li> </ul>

<p>ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- организацию службы приема и размещения;</li> <li>- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</li> <li>- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>- правила работы с информационной базой данных гостиницы;</li> <li>- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).</li> </ul> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приёма, регистрации и размещения гостей.</li> </ul>
<p>ПК 2.4 Выполнение договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> </ul> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах</li> </ul>
<p>ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены;</li> <li>- выполнять обязанности ночного портье.</li> </ul> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</li> </ul>
<p>ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> </ul> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовки счетов и организации отъезда гостей.</li> </ul>

Общие компетенции (ОК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- новые технологии в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- различные способы для повышения квалификации;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</li> </ul>
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальную значимость профессии</li> <li>- профессиональные компетенции, знания и умения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проявлять интерес к будущей профессии;</li> <li>- объяснять социальную значимость профессии;</li> <li>- стремиться к освоению профессиональных компетенций, знаний и умений</li> <li>- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии проявлять к ней устойчивый интерес</li> </ul>
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы поиска, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</li> </ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы;</li> <li>- использовать необходимые информации при выполнении</li> </ul>
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- каким образом себя вести в нестандартных ситуациях</li> </ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решать проблемных ситуаций;</li> <li>- участвовать в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях</li> </ul>
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- свои профессиональные задачи</li> </ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- демонстрировать эффективности и качества выполнения профессиональных задач.</li> </ul>
ОК 5 Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные компьютерные программы в области профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять информационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знать - способы самообразования Уметь - планирование профессионального и личностного развития обучающегося в ходе обучения. - определять задачи профессионального и личностного развития
ОК 7 Брать на себя ответственность за членов команды (подчиненных), результат выполнения задания.	Знать: - новые технологии в сфере туризма и гостеприимства; - различные способы для повышения квалификации; - как правильно организовать работу своего персонала. Уметь: - брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных) за результат выполнения заданий:
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Знать: - способы эффективного общения с коллегами, руководством, потребителями Уметь: - работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения; - проявлять ответственности при выполнении трудовых операций, разнообразных заданий

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
<b>Семестр 3</b>		<b>232</b>					
Тема 1.	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	20	8		6	6	
Тема 2.	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	26	10		8	8	
Тема 3.	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	28	12		8	8	
Тема 4.	Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в	20	8		6	6	
Тема 5.	Договорные отношения между гостиницей и гостем	20	8		6	6	
Тема 6.	Менеджмент персонала службы приема и размещения	26	12		8	6	
Тема 7.	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	22	8		8	6	
Тема 8.	Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм	20	8		6	6	
Тема 9.	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	24	10		8	6	
Тема 10.	Информационная база данных гостиницы	12	4		2	6	

Тема 11.	Ночной аудит.	14	4		4	6	
----------	---------------	----	---	--	---	---	--

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1.	Практические задания	Выполнение практических заданий по теме: Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 2.	Практические задания	Выполнение практических заданий по теме: Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 3.	Практические задания	Выполнение практических заданий по теме: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 3.	Вопросы	Устный опрос по вопросам	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 4.	Практические задания.	Выполнение практических заданий по теме: Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 4.	Вопросы	Устный опрос по вопросам	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 5.	Практические задания.	Выполнение практических заданий по теме: Договорные отношения между гостиницей и гостем	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 6.	Практические задания.	Выполнение практических заданий по теме: Менеджмент персонала службы приема и размещения	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 6.	Доклад.	Публичная защита доклада. Количество тем: 26.	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 7.	Практические задания.	Выполнение практических заданий по теме: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 7.	Вопросы	Устный опрос по вопросам	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 8.	Практические задания.	Выполнение практических заданий по теме: Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 8.	Вопросы	Устный опрос по вопросам	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 9.	Практические задания.	Выполнение практических заданий по теме: Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 9.	Вопросы	Устный опрос по вопросам.	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 10.	Практические задания.	Выполнение практических заданий по теме: Информационная база данных гостиницы.	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 10.	Вопросы	Устный опрос по вопросам	Оценивается от 2 до 5 баллов.
Тема 11.	Практические задания.	Выполнение практических заданий по теме: Ночной аудит.	Оценивается от 2 до 5 баллов.



Промежуточный контроль (Приложение 5)			
3 семестр (ЗаО)	Билет к зачету.	Билет состоит из 3 заданий (2 теоретических и одно практическое). Количество билетов 30.	Оценивается от 2 до 5 баллов.

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ООП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин (предметов) и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей</p> <p>Юридические аспекты регистрации иностранных гостей.</p> <p>Правила регистрации иностранных гостей.</p> <p>Особенности регистрации иностранных гостей в зависимости.</p> <p><u>Ответственность за нарушение правил и сроков регистрации иностранных гостей.</u></p>
<p>Тема 2. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей</p> <p>Показатели качества обслуживания при приеме гостей.</p> <p>Показатели качества обслуживания при выписке гостей.</p> <p>Стандарты качества обслуживания при приеме гостей</p> <p>Стандарты качества обслуживания при выписке гостей</p> <p><u>Особенности работы с иностранными и VIP-гостями.</u></p>
<p>Тема 3. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</p> <p>Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг.</p> <p>Организация бытового обслуживания.</p> <p>Основные услуги гостиницы.</p> <p>Дополнительные услуги гостиницы: услуги питания, услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.</p> <p>Дополнительные услуги гостиницы: экскурсионные услуги, услуги переводчика, услуги бизнес-центра.</p> <p><u>Дополнительные услуги гостиницы: консьерж-сервис и служба дворецких</u></p>
<p>Тема 4. Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице</p> <p>Обязательная информация, предоставляемая гостю при приеме и размещении.</p> <p>Особенности общения с иностранными гостями и людьми с ОВЗ.</p> <p>Информирование гостя по запросу: культурно-этический аспект.</p> <p><u>Информирование гостя по запросу: этика переговоров с гостем.</u></p>
<p>Тема 5. Договорные отношения между гостиницей и гостем</p> <p>Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.</p> <p>Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания.</p> <p>Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания.</p> <p>Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания.</p> <p><del>Договор между гостиницей и клиентом-орбениреними по окорени цели</del></p>
<p>Тема 6. Менеджмент персонала службы приема и размещения</p> <p>Менеджмент персонала службы приема и размещения</p> <p>Контроль функции обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>Мотивация персонала службы приема и размещения.</p> <p>Особенности внедрения KPI в отеле.</p> <p>Охрана труда.</p> <p><u>Профессиональные и неформальные объединения персонала в сфере гостеприимства</u></p>
<p>Тема 7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</p> <p>Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</p> <p>Выяснение вопросов платёжеспособности гостей.</p> <p>Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.</p> <p><u>Виды бланков счетов за проживание и дополнительные услуги. Выезд гостя</u></p>

<p>Тема 8. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям  Виды отчетной документации.  Порядок возврата денежных сумм гостям, законодательство РФ.  Особенности и причины возврата денежных сумм гостям.  <u>Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы.</u></p>
<p>Тема 9. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы  Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы  Взаимодействие службы приема и размещения со службой питания.</p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения с инженерно-техническими службами гостиницы.</p> <p><del>Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, службой room service</del></p>
<p>Тема 10. Информационная база данных гостиницы  Правила работы с информационной базы данных гостиницы: данные о гостях, о заполняемости номеров и др.  Внесение изменений в базы данных гостиницы.</p> <p>Использование автоматизированных систем и технологий в обслуживании клиентов, работа с <u>кредитными картами: использование POS-терминала.</u></p>
<p>Тема 11. Ночной аудит.  Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</p> <p><u>Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</u></p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей  Практическая работа №1. Заполнение журнала регистрации иностранных граждан. Выполнение практических заданий.  Практическая работа №2. Правила регистрации иностранных гостей.  Выполнение практических заданий.  Практическая работа №3. Особенности регистрации иностранных туристских групп. Выполнение <u>практических заданий.</u></p>
<p>Тема 2. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей  Практическая работа №4. Разработка Кодекса общения с гостями (с учетом пожеланий гостей из собственного опыта и правила приема гостей). Выполнение практических заданий.  Практическая работа №5. Дополнение Кодекса, разработка скрипта разговора с гостем, учитывая "запрещенные" слова. Выполнение практических заданий.  Практическая работа №6. Составление описания ролей трудных гостей: конкурент, доминатор, миссионер, антагонист, уточнитель и весельчак. Инсценировка конфликтной ситуации, происходящей в отеле. Выполнение практических заданий.  Практическая работа №7. Примеры типичных жалоб, с которыми приходится сталкиваться службе <u>приема и размещения. подготовить ответы на жалобы. Выполнение практических заданий.</u></p>
<p>Тема 3. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей  Практическая работа №8. Характеристика курортной гостиницы, показать особенность обслуживания потребителей в гостинице с такой специализацией. Высокий уровень сервиса. Выполнение практических заданий.  Практическая работа №9. Подготовить характеристику бизнес-гостиницы. В чем особенность обслуживания бизнес-категории потребителей? Ответить, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Выполнение практических заданий.  Практическая работа №10. Разработка пакетных предложений и сезонных акций для отеля 4*. Выполнение практических заданий.  Практическая работа №11. Разработка сувенирной продукции и пакетов подарков для иностранных и VIP-гостей. <u>Выполнение практических заданий.</u></p>

<p>Тема 4. Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице Практическая работа №12. Заполнение анкеты гостя по форме. Выписка разрешения на поселение. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №13. Разработка и заполнение карты гостя. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №14. Составление схемы технологического процесса регистрации и размещения гостей. Выполнение практических заданий.</p>
<p>Тема 5. Договорные отношения между гостиницей и гостем Практическая работа №15. Составление Договора между гостиницей и туроператором, турагентом. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №16. Составление Договора между гостиницей и корпоративным клиентом. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №17. Составление Договора между гостиницей и другими организациями, подрядчиками, на выполнение услуг. Выполнение практических заданий.</p>
<p>Тема 6. Менеджмент персонала службы приема и размещения Практическая работа №18. Разработка и защита профессиограммы по одной из рассмотренных должностей в службе приема и размещения. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №19. Подготовка презентации на тему «Внешний вид сотрудников службы приема и размещения». Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №20. Разработка системы нематериальной мотивации. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №21. Разработка системы показателей эффективности деятельности сотрудников СПИР. Выполнение практических заданий.</p>
<p>Тема 7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги Практическая работа №22. Правила расчетного часа, расчет стоимости проживания. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №23. Выполнение расчетов, произведение оплаты счетов за проживание, счетов за дополнительные услуги по наличному расчету. Выполнение заявки на бронирование по безналичному расчету. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №24. Выполнение оплаты дополнительных услуг для служащих и посторонних. Аннуляция одного из счетов. Выполнение предварительного расчета гостей по безналичной оплате.</p> <p>Поселение гостя по безналичному расчету. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №25. Подготовка Полного расчета, Счета-фактуры (Акт выполненных работ) по безналичному расчету. Выполнение заявки на бронирование и внесение по ней предоплаты. Подготовка Акта на порчу имущества. Выполнение оплаты простоев. Выполнение практических заданий.</p>
<p>Тема 8. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям Практическая работа №26. Заполнение ведомости движения номерного фонда. Заполнение шахматки. Заполнение журнала по форме. Изучение и заполнение журнала передачи смены. Выполнение переселения гостя из одного номера в другой. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №27. Изучение раздела «Справки». Выполнение возврата денег гостю. Аннуляция квитанции на возврат. Оформление выезда гостей. Выполнение восстановления после ошибочного выселения. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №28. Выполнение расчетов с должниками. Проведение суточной обработки. Формирование кассового отчета за сутки. Выполнение печати анкет. Выполнение проверки информационной базы. Ознакомление с протоколом работы администратора. Выполнение практических заданий.</p>

<p>Тема 9. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p> <p>Практическая работа №29. Разработка структурно-логическую схему на тему «Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля». Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №30. Представление и защита структурно-логической схемы на тему «Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля». Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №31. Представление и защита структурно-логической схемы на тему «Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля». Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №32. Оценка представленных СЛС по критериям. Выполнение практических заданий.</p>
<p>Тема 10. Информационная база данных гостиницы</p> <p>Практическая работа №33. Заполнение журнала регистрации иностранных граждан. Правила работы с информационной базы данных гостиницы: данные о гостях, о заполняемости номеров и др. Внесение изменений в базы данных гостиницы. Использование автоматизированных систем и технологий в обслуживании клиентов, работа с кредитными картами: использование POS-терминала.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p>
<p>Тема 11. Ночной аудит.</p> <p>Практическая работа №34. Разработка чек-листа для рабочей смены ночного аудитора. Выполнение практических заданий.</p> <p>Практическая работа №35. Разработка чек-лист приема и передачи смены ночным аудитором.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 2. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 3. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 4. Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 5. Договорные отношения между гостиницей и гостем</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 6. Менеджмент персонала службы приема и размещения</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 8. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 9. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 10. Информационная база данных гостиницы</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2.

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено.

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются.

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

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

### **Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Быстров С. А.. Организация гостиничного дела. [Электронный ресурс]:учебное пособие для учебных заведений, реализующих программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 "Гостиничный сервис". - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/961520>

1. Тимохина Т. Л.. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]:учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - Москва: Юрайт, 2017. - 356 с. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759>

1. Тимохина Т. Л.. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]:учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - Москва: Юрайт, 2019. - 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433890>

1. Тимохина Т. Л.. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433891>

#### **Дополнительная литература:**

1. Семеркова Л.Н., Белякова В.А.. Технология и организация гостиничных услуг. [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 320 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/473650>

2. Быстров С. А.. Организация гостиничного дела. [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018. - 432 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/944360>

4. Безрукова Н. Л.. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии. [Электронный ресурс]:учебно-методическое пособие. - Москва: МПГУ, 2018. - 192 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1020587>

5. Быстров С. А.. Организация гостиничного дела. [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело". - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1034526>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021



## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.