

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 22.04.2025

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**МДК.02.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЁМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И
БРОНИРОВАНИЯ»**

Специальность

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа междисциплинарного курса «Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

Разработчик РПД:

преподаватель
(ученая степень, ученое
звание)

И.А. Емелина
(ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ 43.02.10 Туризм

Протокол от «22» 11 2024 № 3
Председатель ПЦК Емелина И.А.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МДК, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения МДК

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

1.2. Планируемые результаты освоения МДК

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
- Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
- Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
- Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
- Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
- Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено
- Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

уметь:

- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

знать:

- Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
- Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
- Технологии организации процесса питания
- Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
- Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
- Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
- Гостиничный маркетинг и технологии продаж
- Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
- Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1.3. Место МДК в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс «Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объём учебного междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость МДК составляет **72 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость междисциплинарного курса	72
Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	52/14
лекции	26/6
лабораторные работы	-
практические занятия	24/6
курсовое проектирование (консультации)	-
Самостоятельная работа	20/58
Контроль (часы на экзамен, зачет, контрольную работу)	2/2
Консультация перед экзаменом	-
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

Примечание: -/-объём часов соответственно для очной, заочной форм обучения

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК 2.1, ПК 2.3	Тема 1. Служба приема, размещения и бронирования в отелях разного типа Основное содержание: 1. Служба приема, размещения и выписки гостей в структуре отеля 2. Структура и функции службы приема и размещения 3. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа 4. Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы	4/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 1. Служба приема, размещения и бронирования Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/10	
ПК 2.1, ПК 2.3	Тема 2 Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема, размещения и бронирования Основное содержание 1. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения 2. Требования национальных и профессиональных стандартов 3. Внутриорганизационные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения.	4/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема, размещения и бронирования Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/10	
ПК 2.1, ПК 2.3	Тема 3. Трудовые ресурсы службы приема, размещения и бронирования Основное содержание: 1. Требования, предъявляемые к персоналу контактных служб 2. Планирование персонала службы приема и размещения 3. Подбор и отбор персонала службы приема и размещения 4. Развитие и обучение персонала службы приема и размещения	4/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 3. Трудовые ресурсы службы приема, размещения и бронирования			4/-		

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.					
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/10	
ПК 2.1, ПК 2.3	Тема 4. Операционные процедуры службы приема, размещения и бронирования 1. Бронирование гостиничных услуг 2. Прием и регистрация гостей 3. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации. 4. Порядок предоставления информации гостю. 5. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими. 6. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги. 7. Порядок возврата денежных сумм гостям. 8. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. 9. Процедура выписки гостя 10. Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	8/4				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 4. Операционные процедуры службы приема, размещения и бронирования Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			6/4		
		Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				
ПК 2.1, ПК 2.3	Тема 5 Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема, размещения и бронирования 1. Месторасположение службы приема, размещения и выписки гостей 2. Стойка ресепшн 3. Рабочее место администратора	2/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 5 Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема, размещения и бронирования Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ			2/-		
		Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				
ПК 2.3	Тема 6 Организация продаж службой приема, размещения и бронирования 1. Сущность и этапы планирования продаж 2. Функции и виды каналов продаж	4/2				Устный опрос. Выполнение практического задания.

Коды компетенций, формировани ю которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	3. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам 4. Ключевые показатели эффективности продаж					Тестирование
	Практическое занятие № 6. Организация продаж службой приема, размещения и бронирования Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/10	
	ИТОГО	26/6	-	24/6	20/58	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной, заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос	11	2	22
Практические задания	11	5	55
Тестирование	1	23	23
Итого по междисциплинарному курсу			100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения МДК, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения МДК		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МДК

3.1. Общие методические рекомендации по освоению МДК, образовательные технологии

МДК реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по МДК обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание МДК в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание МДК ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- технологии развивающего обучения;
- практико-ориентированные технологии.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения МДК.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении МДК студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающие доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения МДК, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении МДК.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

Основная литература:

1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.14 "Гостинич. дело" и 43.02.10 "Туризм" / Н. А. Агешкина. - Документ read. - Москва : Инфра-М, 2023. - 328 с. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=424274> (дата обращения: 28.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108358- . - Текст : электронный.

2. URL: <https://znanium.ru/read?id=424274> Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.11 "Гостин. сервис" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 432 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=436640> (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-00091-552-3. - 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=436640>

3. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис : учеб. пособие [по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис"] / Л. П. Гончарова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М [и др.], 2018. - 177 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=334049> (дата обращения: 23.06.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-107227-1. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=334049>

4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 366 с. : ил., табл. - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=360656> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016114-3. - 978-5-16-107651-4. - Текст : электронный\

5. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Ю. Н. Кнышова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=400093> (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0787-0. - 978-5-16-108893-7. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=400093>

6. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме : учеб. для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма" / В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев ; под ред. Е. И. Богданова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 151 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=398698> (дата обращения: 22.07.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102769-1. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=398698>

7. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учеб. пособие для среднего проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. - 512 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Крат. терминолог. слов. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=362861> (дата обращения: 21.10.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0795-5. - 978-5-16-014385-9. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=362861>

8. Лаврентьева, М. Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства. Практикум : учеб. пособие для студентов СПО по специальностям: 43.02.10 «Туризм», 43.02.11 «Гостинич. сервис», 43.02.14 «Гостинич. дело» / М. Г. Лаврентьева, А. В. Можаяев ; под ред. Н. Г. Можаяевой. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 99 с. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - Практикум. - URL: <https://znanium.ru/read?id=432853> (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014893-9. - 978-5-16-108973-6. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=432853>

9. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие для студентов сред. учеб. заведений по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Е. И. Мазилкина. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 207 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Слов. терминов и определений. - URL: <https://znanium.com/read?id=385870> (дата обращения: 29.11.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014060-5. - 978-5-16-106557-0. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=385870>

10. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учеб. для сред. проф. учеб. заведений по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - 2-е изд., испр. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 242 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=398218> (дата обращения: 23.06.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-107990-4. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=398218>

11. Организация гостиничного дела : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова, В. П. Леонова, Л. А. Ульянченко [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - Москва : КноРус, 2016. - 192 с. : ил. - (Бакалавриат). - Глоссарий. - Прил. - ISBN 978-5-406-04349-3 : 534-05. - Текст : непосредственный.

12. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 320 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=398222> (дата обращения: 31.05.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-010163-7. - 978-5-16-101986-3. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=398222>

Дополнительная литература:

13. Мазилкина, Е. И. Менеджмент : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 38.02.04 "Коммерция (по отраслям)" / Е. И. Мазилкина. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 197 с. - (Среднее профессиональное образование). - Слов. терминов и определений. - Ключи к тестам. - URL: <https://znanium.ru/read?id=439055> (дата обращения: 12.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-012447-6. - 978-5-16-105493-2. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=439055>

14. Мячин, Ю. В. Менеджмент : учебник / Ю. В. Мячин, К. А. Тюрина ; под ред. Ю. В. Мячина. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 777 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=394971> (дата обращения: 13.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-110087-5. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=394971>

15. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.10 "Туризм" / В. М. Пищулов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 284 с. - (Среднее профессиональное образование). - Тест. задания. - URL: <https://znanium.com/read?id=362979> (дата обращения: 25.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=362979>

16. Райченко, А. В. Менеджмент : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. В. Райченко, И. В. Хохлова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 341 с. : ил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=365194> (дата обращения: 27.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105099-6. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=365194>

17. Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента : учеб. пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2024. - 348 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=436503> (дата обращения: 06.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0557-1. - 978-5-16-111786-6. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=436503>

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 14.06.2024). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 14.06.2024). - Текст : электронный.

3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МДК

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе МДК.

Занятия семинарского типа. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Служба приема, размещения и бронирования в отелях разного типа

Цель занятия: сформировать представление о роли и месте службы приема, размещения и бронирования в структуре отеля

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Служба приема, размещения и выписки гостей в структуре отеля
2. Структура и функции службы приема и размещения
3. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа
4. Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы

Практическое занятие № 2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема, размещения и бронирования

Цель занятия: рассмотреть требования нормативно-правых документов к обеспечению деятельности службы приема, размещения и бронирования

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения
2. Требования национальных и профессиональных стандартов
3. Внутриорганизационные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения.
4. Разработать типовое Положение о службе приема и размещения гостиницы
5. Разработать Должностные инструкции руководителя и специалистов службы приема и размещения
6. Решение ситуационных задач. Например:

В гостинице установлен расчетный час – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00.

Правомерно ли такое решение?

Гость заселился в номер в 22:00. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчетный час – 12:00. Администратор СПиР предъявляет гостю счет на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать, т.к. он пробыл в номере менее 24 часов.

Практическое занятие № 3. Трудовые ресурсы службы приема, размещения и бронирования

Цель занятия: ознакомить студентов с вопросами организации трудовых ресурсов службы приема, размещения и бронирования

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Требования, предъявляемые к персоналу контактных служб
2. Планирование персонала службы приема и размещения
3. Подбор и отбор персонала службы приема и размещения
4. Развитие и обучение персонала службы приема и размещения
5. Выявить и описать проблемы кадрового обеспечения службы приема и размещения.
6. Решение ситуационных задач.

Например:

Какое из нижеперечисленных оснований будет являться обоснованным и правомерным для отказа в допуске к работе соискателя на должность менеджера службы приема и размещения в отель категории «Пять звезд»:

отсутствие опыта работы в данной должности;

отсутствие профильного образования;

отсутствие медосмотра;

отсутствие знания двух иностранных языков;

отсутствие стажировки.

Исходные данные. Вас недавно назначили руководителем СПИР, в которой вы несколько лет были администратором. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного – администратора, вашего бывшего коллегу для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Постановка задачи. Как вы начнете беседу при встрече?

- а) независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;
- б) извинитесь перед ним и начнете беседу;
- в) поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»;
- г) отмените беседу и перенесете ее на другое время.

- решение задач на составление графиков работы сотрудников службы приема и размещения

7. Внесите изменения в график работы сотрудников согласно следующим условиям:

Усова – в ежегодном оплачиваемом отпуске с 1 по 7 февраля;

Котова – в отпуске без сохранения заработной платы с 8 по 15 февраля.

График работы сотрудников на февраль 20...г.:

ФИО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Усова	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В
Котова	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н
Сафина	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д
Санина	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В

где,

«Д» – работа в дневное время с 9:00 до 21:00, время для отдыха и питания с 13:00 до 14:00;

«Н» – работа в ночное время с 21:00 до 9:00, время для отдыха и питания с 1:00 до 2:00;

«В» – выходной день.

Составьте график работы сотрудников службы на 1 месяц, не нарушая норм законодательства, обеспечивая круглосуточную работу службы, при условии, что штатным расписанием предусмотрено 6 человек.

Практическое занятие № 4. Операционные процедуры службы приема, размещения и бронирования

Цель занятия: получения навыков выполнения операций по бронированию, регистрации гостей, проведения расчетов и выписки гостей.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Бронирование гостиничных услуг
2. Прием и регистрация индивидуальных клиентов.
3. Прием и регистрация туристских групп.
4. Прием и регистрация корпоративных клиентов.
5. Прием и регистрация иностранных гостей.
6. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации.
7. Порядок предоставления информации гостю.
8. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.
9. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги.
10. Порядок возврата денежных сумм гостям.
11. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
12. Процедура выписки гостя

13. Передача дел и отчетов по окончанию смены дежурному администратору службы приема и размещения

14. Операционный процесс обслуживания. Заполнить таблицу

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице			
Встреча			
Регистрация			
Предоставление основных и дополнительных услуг			
Окончательный расчет и оформление выезда			

15. Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями. Составить таблицу.

В своей работе сотрудники службы приема и размещения взаимодействуют	Принимают/выполняют	Передают/выполняют
Административно-хозяйственная служба		
Производственно-технический отдел		
Бухгалтерия		
Инженер по ОТ		
Служба питания		
Служба безопасности		

16. Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приема и размещения при регистрации гостя в отеле:

- ☐ Попросить паспорт.
- ☐ Сверить параметры бронирования.
- ☐ Рассказать о дополнительных услугах в отеле.
- ☐ Сделать копию паспорта.
- ☐ Выдать фискальный чек и сдачу.
- ☐ Подшить регистрационную карту гостя в соответствующую папку хранения документов.
- ☐ Уничтожить копию паспорта.
- ☐ Найти бронирование в программе.
- ☐ поприветствовать гостя.
- ☐ Акцентировать внимание гостя на контактных телефонах для быстрой связи с сотрудниками.
- ☐ Предложить помощь с багажом и сопровождение до номера.
- ☐ Вложить ключ-карту в карту гостя и передать гостю.
- ☐ Предложить гостю подписать регистрационную карту.
- ☐ Рассчитать гостя.
- ☐ Рассказать, как правильно добраться до номера.
- ☐ Спросить разрешение сделать копию паспорта.
- ☐ Пожелать приятного отдыха.
- ☐ Уточнить у гостя, было ли бронирование.
- ☐ Закодировать ключ.
- ☐ Спросить, можете ли Вы быть еще чем-то полезны.
- ☐ Распечатать регистрационную карту.
- ☐ Внести данные гостя в форму УФМС.
- ☐ Сверить фотографию на паспорте с гостем.
- ☐ Принять оплату.
- ☐ Подписать карту гостя.
- ☐ Внести паспортные данные в профиль гостя в АСУ.

17. Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приема и размещения при регистрации выезда гостя из отеля:
- ☐ Свяжаться со службой номерного фонда и передать информацию о выезде гостя.
 - ☐ Рассчитать гостя при наличии не нулевого баланса.
 - ☐ Поприветствовать гостя.
 - ☐ Распечатать и отдать гостю счет.
 - ☐ Уточнить номер комнаты, из которой выезжает гость.
 - ☐ Расспросить гостя о его впечатлениях об отеле.
 - ☐ Проверить счет гостя.
 - ☐ Забрать у гостя ключ-карту.
 - ☐ Провести процедуру выселения гостя в программе.
 - ☐ Установить, что гость правильно назвал номер комнаты, из которой выезжает.
 - ☐ Получить информацию от службы номерного фонда о состоянии номера.
 - ☐ Поблагодарить гостя за выбор отеля, пожелать приятного пути.
 - ☐ Предложить услуги трансфера.
18. Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приема и размещения во время регистрации гостя в отеле:
- Гость:* Здравствуйте
- Администратор:* Здравствуйте. Чем могу помочь?
- Гость:* Я хочу поселиться у вас.
- Администратор:* Хорошо. Давайте паспорт.
- Гость:* У меня нет с собой паспорта. Он на оформлении в паспортном столе. Неожиданная командировка. Но у меня есть водительское удостоверение и загранпаспорт.
- Администратор:* Хорошо. Давайте загранпаспорт. Какой номер Вы хотите?
- Гость:* Я хочу недорогой одноместный номер.
- Администратор:* Хорошо. Номер 320 тогда. Стоимость 2000 руб. в сутки с завтраком. Устроит?
- Гость:* Да. Спасибо.
- Администратор:* С Вас 2000 руб.
- Гость:* Можно оплатить картой?
- Администратор:* Да. Можно. ... Вот Ваш чек и слип. Вот Ваш ключ. Номер 320. Третий этаж. Лифт справа. Приятного отдыха.
- Гость:* Спасибо
19. Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приема и размещения во время регистрации выезда гостя из отеля:
- Гость:* Здравствуйте!
- Администратор:* Здравствуйте!
- Гость:* Я выезжаю. Могу я получить счет?
- Администратор:* Да, конечно. Какой Ваш номер?
- Гость:* Мой номер 320.
- Администратор:* Одну минуту, пожалуйста. Я распечатаю. ... Вот Ваш счет.
- Гость:* Спасибо.
- Администратор:* Не за что.
- Гость:* До свидания.
- Администратор:* До свидания. Всего Вам доброго!
20. Решение ситуационных задач
- а) - В службу приема и размещения отеля 08 августа в 10-00 обратилась посетительница. Посетительница заявляет, что на ее фамилию был забронирован и оплачен номер. Администратор, проверив заявки на бронирование, выяснил, что бронь была сделана на 07 августа в 15-00. Сославшись на опоздание гостя, администратор отказала в поселении, так как на данный момент других свободных номеров не было.

Задание

1. Прав ли администратор в данной ситуации?

2. Свой ответ аргументируйте, сославшись на законодательную базу.

- б) В гостинице «Лазурный берег» г – жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00, период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер 410 на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1. Выявите нарушения в действиях администратора.

2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?

3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

- в) Гость, проживающий в отеле, хочет продлить проживание, но номер уже забронирован другим человеком. Ваши действия?
- г) Гость приехал раньше, чем указывал в заявке на бронирование. Номер еще занят. Опишите действия администратора.
- д) Вы - администратор, в процессе заселения гостя по предварительной брони на сутки, обнаружилось, что номер, который должен был иметь вид на город, выходит на двор. И других свободных номеров подобной категории нет. Гость возмущен. Намерен писать жалобу. Требуется компенсации. Урегулируйте конфликт.
- е) Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, выберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.
- ж) Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения
21. Разработать листы контроля работы сотрудников службы приема и размещения
22. Заполнение бланков (заявка на бронирование, изменения в бронировании, отмены бронирования, бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина и т.д.)

Практическое занятие № 5. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема, размещения и бронирования

Цель занятия: ознакомить с организацией рабочего места и стандартным оборудованием службы приема, размещения и выписки гостей

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Месторасположение службы приема, размещения и выписки гостей
2. Стойка ресепшн
3. Рабочее место администратора
4. Составить список оборудования службы приема и размещения и провести анализ поставщиков оборудования.

Практическое занятие № 6. Организация продаж службой приема, размещения и бронирования

Цель занятия: получить навыки в области продаж гостиничных услуг.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Сущность и этапы планирования продаж
2. Функции и виды каналов продаж
3. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам
4. Ключевые показатели эффективности продаж

5. Решение задач на расчет общих затрат гостиницы в год на комиссионное вознаграждение турфирме
6. Решение задач на расчет общих затрат гостиницы в год на комиссионное вознаграждение системе бронирования
7. Решение задач на расчет показателей эффективности работы службы.

Например:

Гостиница с номерным фондом 150 номеров повысила стоимость проживания, увеличив тем самым ADR на 15%, но в то же время ее загрузка уменьшилась на 10%.

Опишите динамику движения выручки гостиницы, если средняя цена за номер в отчетном периоде (1 год) была 3500 руб./сутки, а средняя загрузка – 66%.

Оцените финансово-экономический результат решения о повышении стоимости гостиничных услуг.

Предложите альтернативные способы увеличения выручки за проживание.

Типовые вопросы для устного опроса

- 1 На рабочем месте допускается размещение:
- 2 Наименование и фирменное наименование исполнителя гостиничных услуг должно быть доведено до сведения потребителя посредством размещения информации:
- 3 Правила проживания в гостинице должны быть размещены:
- 4 Предъявленный гостем следующий документ, не может быть принят как документ, удостоверяющий личность гражданина, и дающий право на регистрацию (размещение) в гостинице:
- 5 Оплата за ранний заезд (с 0 часов 00 минут до расчетного часа) должна взиматься в следующем порядке:
- 6 Какой из ниже перечисленных нормативных актов, регулирующих гостиничную деятельность, утратил юридическую силу:
- 7 К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник:
- 8 В каких помещениях гостиницы разрешается курить?
- 9 Каков порядок взимания платы за выезд гостя после расчетного часа?
- 10 Как часто персонал гостиницы должен проходить медицинский осмотр?
- 11 Книга отзывов и предложений должна предоставляться гостю в следующих случаях (условиях):
- 12 Классификация средств размещения в Российской Федерации проходит в соответствии со следующим НПА:
- 13 Классификацией гостиниц в Российской Федерации предусмотрено следующее количество категорий средств размещения:
- 14 При проведении процедуры оценки персонала в процессе классификации гостиниц и иных средств размещения не проверяется знание:
- 15 Постановка на миграционный учет в отеле производится в следующем порядке:
- 16 Требуется ли лицензия на гостиничную деятельность:
- 17 Обязательна ли классификация гостиниц в Российской Федерации:
- 18 Выберите правильный порядок действий при расчете с гостем наличными средствами:
- 19 При регистрации гостя в отеле гостиница обязана:
- 20 Отвечать на телефонный звонок следует..
- 21 При сопровождении гостя до номера сотрудник отеля должен передвигаться:
- 22 При входе в лифт сотрудник отеля должен...
- 23 Выберите правильный алгоритм действий сотрудника отеля при возникновении конфликтной ситуации:
- 24 Отвечать на электронные письма необходимо:
- 25 Сотрудник отеля должен поприветствовать гостя:
- 26 Запретные темы для поддержания беседы:
- 27 К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник:
- 28 При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа взимается оплата...

29 Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца?

30 Освобождает ли гостиницу от ответственности сделанное ею объявление о том, что она не принимает на себя ответственность за несохранность вещей постояльца?

Типовые тестовые задания

1. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?
 - а) нет;
 - б) да, в случае оказания услуг населению;
 - в) да, при оказании услуг юридическим лицам
2. Порядок действий уполномоченного лица при оплате гостиничных услуг клиентом платежной картой:
 - подписывает документ (при наличии места для личной подписи);
 - вставляет платежную карту в устройство для считывания информации с платежных карт и получает подтверждение оплаты по платежной карте;
 - возвращает клиенту платежную карту вместе с документом и документом, подтверждающим совершение операции с использованием платежной карты;
 - получает от клиента платежную карту;
 - заполняет бланк документа, за исключением места для личной подписи (при наличии такого реквизита);
3. Бланк уведомления о прибытии в место пребывания заполняется при регистрации
 - а) российского гражданина
 - б) иностранного гражданина
 - в) и гражданина РФ и иностранного гражданина
4. В скольких экземплярах заполняется бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания» при ручном способе передачи данных в УФМС?
 - а) 1;
 - б) 2;
 - в) 3.
5. В скольких экземплярах заполняется бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания» при электронном способе передачи данных в УФМС?
 - а) 1;
 - б) 2;
 - в) 3.
6. Бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания» заполняет
 - а) прибывший гость
 - б) дежурный администратор
7. Какие документы подтверждают право иностранного гражданина законно находиться на территории Российской Федерации
 - а) вид на жительство,
 - б) разрешение на временное проживание,
 - в) виза и миграционная карта
 - г) миграционная карта

8. Определите должен ли отель в Екатеринбурге подавать сведения в МВД, если гость зарегистрирован по месту жительства в Нижнем Тагиле, гость прибыл на 3 месяца?
 - а) не нужно представлять данные в МВД
 - б) нужно представлять данные в МВД
9. Может ли быть заключен договор на оказание гостиничных услуг с гостем при предъявлении им служебного удостоверения?
 - а) Да
 - б) Нет
10. Какой документ подтверждает право иностранного гражданина или лица без гражданства на постоянное проживание в Российской Федерации?
 - а) разрешение на временное проживание
 - б) вид на жительство
 - в) миграционная карта
 - г) виза
11. Все средства размещения обязаны обеспечить круглосуточную регистрацию гостей в отеле?
 - а) Да
 - б) Нет
12. Разница между временем выезда потребителя из номера и временем заезда потребителя в номер не может составлять
 - а) Более 1 часа
 - б) более 2 часов
 - в) более 3 часов
13. Должен ли отель в Краснодаре подавать сведения в МВД, если гость зарегистрирован по месту жительства в городе-курорте Сочи, гость прибыл на 2 недели?
 - а) не нужно представлять данные в МВД
 - б) нужно представлять данные в МВД
14. Какую информацию отели размещают в анкете дополнительно, кроме полей установленных в рекомендуемом МВД образце
 - а) О согласии на обработку персональных данных
 - б) О согласии с правилами, сроками и условиями проживания, правилами пожарной безопасности
 - в) О согласии получать информацию и специальных предложениях и новостях отеля по email
15. В течение какого времени администрация гостиниц должна передавать информацию о регистрации российских граждан по месту пребывания в гостинице
 - а) в течение суток
 - б) до 12 часов дня, следующего за днем прибытия
 - в) не должна передавать

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: дифференцированный зачет в 5 семестре.

Дифференцированный зачет проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении МДК.02.01 «Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования»

обучающимися по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» для промежуточной аттестации.

Содержание дифференцированного зачета соответствует требованиям рабочей программы МДК и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель дифференцированного зачета состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Дифференцированный зачет состоит из ответов на вопросы открытого типа по темам междисциплинарного курса.

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

1. Охарактеризуйте службу приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала.
2. Назовите нормативные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения
3. Охарактеризуйте функциональные обязанности администратора службы приема и размещения
4. Какое оборудование должно быть в службе приема и размещения?
5. Опишите порядок регистрации гражданина Российской Федерации
6. Опишите порядок регистрации иностранного гражданина
7. Опишите порядок расчета с гостем при заезде
8. Опишите порядок окончательного расчета с гостем при выезде
9. Порядок возврата денежных средств гостю
10. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету
11. Как часто обслуживающий персонал средств размещения (кроме линейного) должен повышать квалификацию?
12. Назовите утвержденные отраслевые профессиональные стандарты
13. Какими показателями определяют эффективности службы?
14. Ваши действия в случае овербукинга?
15. Опишите порядок действий при работе с недовольным гостем?
16. Какие административные меры нужно принять в отношении работника, не вышедшего на работу без уважительной причины?
17. Какие административные меры Вы примите в отношении работника, на которого регулярно поступают жалобы от гостей?
18. Какими способами можно увеличить средний чек?
19. Перечислите локальные нормативно-правовые акты, которыми должен руководствоваться сотрудник службы.
20. Перечислите нормативно-правовые акты, регулирующие работу службы.
21. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
22. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава на предприятиях индустрии гостеприимства.
23. Порядок приема и регистрации иногороднего персонала
24. Особенности психологической подготовки сотрудников сферы
25. Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов.
26. Организация рабочего места службы приема и размещения.
27. Виды каналов продаж
28. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам
29. Формирование лояльности гостя
30. Принципы обеспечения безопасности и охраны труда
31. Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиницы
32. Компьютерное оборудование службы приема и размещения и его использование
33. Особенности функционирования АСУ в отелях.
34. Технологический цикл обслуживания. Основные этапы и их характеристика
35. Приехавший к вам в гостиницу гость предоставляет для заселения водительское удостоверение. Ваши действия при оформлении гостя.
36. В чем особенности регистрации VIP - гостей. Основные стандарты обслуживания данной

- группы гостей.
37. Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.
 38. Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы возратить часть денежных средств. Ваши действия, правила оформления возврата денежных средств.
 39. Вы - администратор. Проживающие гости вашего отеля жалуются на шум после 23.00 на этаже, где проживают VIP- гости. Ваши действия.
 40. Вы - сотрудник службы приема и размещения. В чем заключаются основные функции вашего подразделения и Ваши функции как отдельно взятого работника.
 41. Вы - менеджер. При приеме номера перед выездом, горничная обнаруживает вскрытые бутылочки с напитками из мини - бара, заполненные водой из под крана. Гости отрицают употребление напитков. Ваши действия.
 42. Опишите стандартную ситуацию заселения гостя в отель. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты.
 43. Опишите стандартную ситуацию выселения гостя из отеля. Действия сотрудника в процессе выписки гостя, стандарты.
 44. Чем отличается регистрация иностранного гостя от гостя, проживающего в РФ? Приведите пример.
 45. Приведите пример конкретной конфликтной ситуации в гостиничной индустрии в процессе размещения или выписки гостя. Ваши правила поведения, как сотрудника в данной ситуации.
 46. Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий.
 47. Гость обратился к Вам с претензией во время выселения (жалоба на некачественное обслуживание). Оформите правильно претензию. Какие правила психологической защиты Вы могли бы использовать?
 48. Вы оформляете счет за проживание гостю в процессе выписки. Какие расходы обычно включаются в счет?
 49. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 26.03.14 в 15.00, дата выезда - 28.03.14 в 17.00.
 50. Приведите примеры особых категорий граждан, групп гостей в отеле? Каковы основные правила их размещения, обслуживания в процессе проживания?
 51. Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе регистрации гостя.
 52. Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе выписки гостя.
 53. Приведите примеры доп. услуг гостиницы, оказываемых без доп. платы. Организуйте утреннюю побудку для гостя по стандарту обслуживания.
 54. Основные правила регистрации иностранных гостей.
 55. Какие виды расчетов за проживание встречаются в гостиничной индустрии?
 56. Вы - ночной аудитор. Объясните суть Вашей работы, основные обязанности.
 57. Перечислите возможные услуги гостиницы (основные и дополнительные). Стандарт для персонала, по оказанию какой либо доп. услуги (на выбор студента).
 58. В ночное время Вы заселили гостя в номер. Через 20 минут после заселения гость сообщил Вам, что не может спать, т.к. мешает свет от фонаря в доме напротив. Ваши действия.
 59. Объясните в чем особенности размещения групповых туристов.
 60. К Вам заезжает известная, популярная рок группа из 10 человек. Правила и стандарты оформления данной категории гостей.
 61. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 25.03.14 в 18.00, дата выезда - 28.03.14 в 17.00.
 62. Вам необходимо расселить группу из Великобритании в составе 10 человек. Ваши действия.
 63. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 5000 руб. Дата заезда - 25.03.14 в 05.00, дата выезда - 26.03.14 в 21.00.
 64. К Вам в подразделение службы приема и размещения направлен стажер - студент. Проинструктируйте его, как должен выглядеть сотрудник данной

65. Вы администратор службы приема и размещения. С какими службами гостиницы Вы сотрудничаете дополнительно? Приведите примеры.
66. Как происходит стандартная процедура заселения гостя (гражданина РФ)? Алгоритм заселения.
67. Вы - администратор службы приема и размещения. Какими нормативно - правовыми документами Вы можете руководствоваться в процессе своей работы.
68. Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы.
69. Каким образом сотрудники могут помогать руководству в сборе информации о качестве обслуживания в гостинице для учета мнения гостей? Приведите примеры в процессе заселения/выселения.

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

70. Виды и способы бронирования.
71. Порядок приема заявок на бронирование и их аннуляции.
72. Двойное бронирование (овербукинг): плюсы и минусы.
73. Глобальные системы бронирования.
74. Вы - сотрудник приема и размещения. К Вам по предварительному бронированию заехал гость, но, как оказалось, Ваш коллега при бронировании не внес данные в систему резервирования. Одноместный стандартный номер гостя предварительно оплачен компанией по безналичному расчету. Ваши действия, учитывая, что из свободных номеров остались двухместные, трехместные стандарты и апартаменты.
75. Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания.
76. По предварительной брони заехал гражданин Казахстана, который пересек границу РФ 09.01.2014 г. Ваши действия в процессе регистрации гостя.
77. Гость заселяется по предварительному бронированию. При оплате кредитной картой по терминалу возникают проблемы со связью. Оплату произвести невозможно.
78. Гость заселяется по предварительному бронированию (1-стный стандарт). При заселении обнаруживается, что бронь отсутствует. Свободных стандартных номеров нет.
79. Гость заселяется по брони. При бронировании ему не было сказано, что в ресторане при гостинице отсутствует система выбора блюд. Он вегетарианец. Удовлетворите жалобу клиента.
80. Гость заселяется по брони. При телефонном бронировании гостя не проинформировали о доп. сборах за бронирование (25%). Гость возмущен и отказывается оплачивать плату за бронь.
81. Вы встретили гостя по брони. Он прибыл ранее назначенного времени (на 5 часов) и хочет заселиться. Был забронирован номер стоимостью 2500, но на момент заселения имеются лишь номера за 5000 руб. Его номер освободится только через несколько часов. Гость утверждает, что предупреждал сотрудника, что придет раньше, но видимо информация не была зафиксирована. Ваши действия.
82. Гость по брони заезжает в назначенное время, но его номер не готов, в связи с тем, что горничная не успела убрать его. Гость должен быть заселен. Варианты действий.
83. По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.
84. По предварительной брони заехал гражданин Республики Беларусь. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.
85. Вы администратор гостиницы. По предварительной брони к Вам заехал гость, но он отказывается оплачивать плату за предварительное бронирование. Ваши действия.