



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ

ГД.0.30.08.2016

Лист 1 из 1

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,  
РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ**

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

факультет туристского сервиса

форма обучения очная цикл дисциплин ПМ. 02 МДК.02.01.

<b>Всего учебных занятий</b>	202 часов
в том числе:	
<i>аудиторных</i>	134 часов
из них:	
лекций	60 часов
практических	74 часов
<i>самостоятельных</i>	68 часов
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	
Экзамен	4 семестр



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНЕ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 19

Рабочая учебная программа составлена на основании ФГОС СПО и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича  
на кафедре гостиничного дела  
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы  
доцент, к.э.н. М.А. Кучин

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры гостиничное дело  
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. №1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.Н. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» обеспечивает обязательный минимум знаний для профессиональной деятельности специалистов, занятых в гостиничном бизнесе.

Целью дисциплины является приобретение обучающимися теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у обучающихся системы знаний и представлений о современной организации и технологиях приема и размещения и выписки гостей в гостиницах и туристических комплексах.

### **Задачи дисциплины:**

- дать теоретические знания в области современной организации и технологиях приема и размещения в гостиницах и туристических комплексах;
- изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- изучить организацию службы приема и размещения;
- изучить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- изучить правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- изучить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- изучить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- изучить правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- изучить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- изучить основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;
- изучить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- изучить правила работы с информационной базой данных гостиницы.



## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ**

Учебная дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» профессионального модуля ПМ. 02 входит в состав междисциплинарного комплекса МДК.02.01. Содержательно она закладывает основы знаний для успешного прохождения производственной практики.

Дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» предоставляет необходимые основы специальных знаний и умений с применением практикоориентированного подхода и передовых образовательных технологий, что позволит успешно работать в сфере гостиничных услуг, обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и востребованности на рынке труда.

## **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **«Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»**

Специалист по туризму с углубленной подготовкой должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.



ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, несомненно, требуются при изучении следующих дисциплин: «Технические средства обеспечения работа службы приема гостей», «Основы стандартизации и контроль качества», «Регистрация и выписка гостей»

В результате изучения дисциплины 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:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.



#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	134		134		
В том числе:					
Лекции (Л)	60		60		
Практические интерактивные занятия (ПЗ)	74		74		
Семинары (С)					
Контрольные работы (КР)					
<b>Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)</b>	68		68		
В том числе:					
подготовка и написание рефератов, докладов					
подготовка к семинарам и деловым играм	10				
подбор и изучение литературных источников	10				
<b>Общая трудоемкость (часов)</b>	202		202		
Вид промежуточной аттестации		Экзамен			

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
1	<b>Тема 1.</b> Основные функции и состав персонала, организация рабочего места службы приема и размещения	<p>Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</p> <p>Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия. Основные понятия и определения. Определение состава персонала и его основных функций при приеме размещении и выписке гостей. Описание организации рабочего места службы приема гостей. Определение создание комфортного микроклимата для гостей при приеме размещении и выписки гостей.</p>
2	<b>Тема 2.</b> Встреча и прием гостей.	<p>Основные задачи и функции персонала при встрече и приеме гостей</p>



		<p>Служба приема и размещения как контактная служба.</p> <p>Основы взаимоотношений между персоналом и гостями гостиницы.</p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.</p>
3	<b>Тема 3.</b> Порядок регистрации учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп.	Формы работы с разными группами туристов.
4	<b>Тема 4.</b> Регистрация гостя. Классификация гостиничных номеров, поселение в номер.	<p>Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.</p> <p>Порядок регистрации иностранных граждан лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан.</p> <p>Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.</p> <p>Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.</p> <p>Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя.</p> <p>Классификация гостиничных номеров. Назначение номера. Вселение в номер.</p> <p>Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запираания гостиничных номеров. Особенности современных технологий.</p>
5	<b>Тема 5.</b> Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета.	<p>Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета.</p> <p>Обслуживание гостей во время проживания.</p> <p>Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Минибары.</p> <p>Обслуживание в номерах. Услуги интерактивного и платного телевидения. Телекоммуникационные услуги. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы. Организация отдыха и развлечений.</p>
6	<b>Тема 6.</b> Программы обслуживания постоянных гостей и VIP-гостей в гостинице. услуга Guest Relation.	Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.



7	<b>Тема 7.</b> Служба портье.	Обслуживание гостей во время проживания. Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Минибары. Обслуживание в номерах. Услуги интерактивного и платного телевидения. Телекоммуникационные услуги. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы. Организация отдыха и развлечений. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.
8	<b>Тема 8.</b> Ночной аудит.	Ведение процедуры ночного аудита. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей и батлеров. Служба телефонных операторов. Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени. Особенности функционирования. Требования к персоналу.
9	<b>Тема 9.</b> Транспортное обслуживание гостей	Организация приема и отправления багажа. Классификация транспортных ведомств и предприятий. Автотранспортное обслуживание туристических групп. Порядок правила предоставления индивидуальных транспортных услуг: прокат машин, заказ такси, заказ билетов на различные виды транспорта, бронирование мест
10	<b>Тема 10.</b> Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.	Технология передачи информации гостям. Размещение рекламы. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения. Возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя.
11	<b>Тема 11.</b> Процедура выписки гостя. Процесс расчета и выписки гостя.	Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.
12	<b>Тема 12.</b> Организация отъезда и проводов гостей.	Процедура проводов и прощания с гостями, получение отзывов гостей
13	<b>Тема 13.</b> Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги	Виды расчетов с проживающими и правила расчета оплаты за проживание: наличный и безналичный расчет, расчет по кредитной карте, туристскими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.





14	<b>Тема 14.</b> Типы бронирования и способы бронирования номеров	Профайлы, бронирования, опции, лист ожидания, отказы, группы, события, досуг.
15	<b>Тема 15.</b> Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами.	Работа со счетами туристических агентств, создание и работа со счетами дебиторов, групповая бронь, групповой счет. Сайты гостиниц и Интернет-системы бронирования.
16	<b>Тема 16.</b> Отчеты по бронированию. Аннуляция бронирования	Особенности гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования. Двойное бронирование гостиничных номеров. Урегулирование конфликтных ситуаций. Аннуляция негарантированного бронирования. Аннуляция гарантированного бронирования. Порядок работы с письмами-заявками на размещение в гостинице по безналичному расчету.

### 5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
Раздел I. Ведение процесса приема. Размещения и выписки гостей					
1	Тема 1. Основные функции и состав персонала, организация рабочего места службы приема и размещения.	4	4	4	12
2	Тема 2. Встреча и прием гостей	4	4	4	12
Раздел 2. Заезд, размещение и регистрация гостей					
3	Тема 3. Порядок регистрации учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп.	4	6	4	14
4	Тема 4. Регистрация гостя. Классификация гостиничных номеров. Поселение в номер.	4	6	4	14
Раздел 3. Обслуживание гостей во время проживания гостей во время предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Особенности проживания					
5	Тема 5. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в	4	6	4	14



	гостинице. Формирование счета.				
6	Тема 6. Программы обслуживания постоянных гостей и VIP-гостей в гостинице. Услуга Guest Relation	4	6	4	14
7	Тема 7. Служба портье.	4	6	4	14
8	Тема 8. Ночной аудит.	4	6	4	14
9	Тема 9. Транспортное обслуживание гостей.	4	6	4	14
10	Тема 10. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.	4	4	4	12
<b>Раздел 4. Выезд гостей</b>					
11	Тема 11. Процесс расчета и выписка гостя.	4	4	4	12
12	Тема 12. Организация выезда и проводов гостей.	4	4	4	12
13	Тема 13 Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги	4	4	4	12
<b>Раздел 5. Бронирование</b>					
14	Тема 14 Типы и способы бронирования номеров. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами	4	4	4	12
15	Тема 15 Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами.	2	2	6	10
16	Тема 16 Отчеты по бронированию. Аннуляция бронирования	2	2	6	10
<b>Итого</b>		<b>60</b>	<b>74</b>	<b>68</b>	<b>202</b>

## 6. ПРАКТИЧЕСКИЕ И СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ.

Практические занятия проводятся в компьютерных классах. Задача ставится преподавателем. Студенты осваивают технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ) гостиниц, технологию бронирования номеров гостиниц через Интернет, представляют решение преподавателю на экране компьютера.

№	Наименование работы	Номера разделов и	Продолжительность	Вид работы	Форма контроля
---	---------------------	-------------------	-------------------	------------	----------------



		тем	(час)		
	<b>IV семестр</b>				
1	Основные задачи и функции персонала при встрече и приеме гостей	Раздел 1, Тема 1-2	8	Учебная	Контрольная распечатка
2	Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп. Поселение в номер.	Раздел 2, Тема 3-4	12	Учебная	Контрольная распечатка
3	Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице	Раздел 3, тема 5-10	34	Учебная	Контрольная распечатка
4	Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги. Отъезд и проводы гостей.	Раздел 4, тема 11-13	12	Учебная	Контрольная распечатка
5	Способы бронирования номеров. Групповое бронирование. Отчеты по бронированию	Раздел 5 Тема 14-16	8	Учебная	Контрольная распечатка

**Работа 1** Научит студентов практически выполнять основные функции персонала при встрече приеме и размещении гостей.

Цель: рассмотреть существующие стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения и предложить рекомендации по их совершенствованию.

**Практическое занятие:**

- Описать существующие стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения и предложить рекомендации по их совершенствованию.
- Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе обслуживания гостя сотрудником службы приема и размещения проблемные ситуации, связанные с отсутствием, незнанием стандартов обслуживания.

**Работа 2** научит студентов практически выполнять регистрацию граждан, как РФ, так и иностранных, а так же туристических групп. Также студенты научатся координировать расселение гостей.

Цель: изучить на практике технологический процесс регистрации гостей.

**Практическое занятие:**

- Описание программы, используемой работниками службы приема и размещения, для регистрации гостя.
- Поэтапное описание технологии регистрации гостей (граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства) с заполнением соответствующих документов.
- Прогнозный расчет количества свободных номеров на любую дату.



- Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе регистрации и размещения гостя проблемные ситуации.
- Разработать рекомендации по совершенствованию технологии регистрации гостей в гостинице.

**Работа 3** на практике ознакомит студентов с основной работой портье и услугами и сервисом предоставляемыми гостиницей. Изучат работу с почтой, услуги предоставления транспортного обслуживания гостиницей, правила хранения ценностей, технологию работы с гостевыми жалобами, организацию работы телефонных операторов.

#### **Практическое занятие:**

Для названных преподавателем гостей студенты создают:

- профайлы гостей, фирм, турагентств,
- бронирования отдельных гостей и групп,
- выполняют заселение,
- производят начисления за разные услуги,
- производят выписку гостей,
- ведут истории гостей и фирм и т.д.

**Работа 4** Студенты практически выполняют процедуры расчета с гостем за предоставленные услуг, с заполнением соответствующих расчетных документов, процедуры возврата денег гостю за непредоставленные услуги.

Цель: изучить на практике технологию ведения расчетных документов гостя.

#### **Практическое занятие:**

- Описание тарифов, способов оплаты за гостиничные услуги.
- Решение задач на расчет количества суток проживания гостя.
- Описание процедуры расчета с гостем за предоставленные услуги, с заполнением соответствующих расчетных документов и с предприятием (туроператором, турагентом, предприятием-перевозчиком и др.) за предоставленные услуги, с заполнением соответствующих расчетных документов.
- Описание процедуры возврата денег гостю за непредоставленные услуги, с заполнением соответствующих документов.
- Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе оплаты за гостиничные услуги проблемные ситуации.
- Разработать рекомендации по совершенствованию процедуры расчета с гостем.

**Работа 5** знакомит студентов с системой и технологиями бронирования номеров.

Цель: изучить на практике технологический процесс бронирования мест/номеров в гостинице.

#### **Практическое занятие:**



- Описание способов и технологии бронирования, используемых в гостинице, с заполнением соответствующих документов.
- Расчет количества номеров, для которых можно применить метод «сверх бронирования».
- Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе бронирования номеров проблемные ситуации.
- Разработать рекомендации по совершенствованию технологии бронирования номеров в гостинице.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ.**

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к выполнению расчетных заданий и выполнение исследовательской работы. Изучение дисциплины студентами в основном выполняется самостоятельно. В тематическом плане представлены темы, которые должен изучить студент, и требуемое для изучения время.

### **7.1. Темы рефератов**

1. Характеристика современного потребительского спроса на гостиничные услуги.
2. Анализ развития современной мировой гостиничной индустрии.
3. Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства России.
4. Гостиничный цикл. Его основные фазы.
5. Особенности службы ресепшн.
6. Обеспечение безопасности гостей.
7. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.
8. Международная классификация средств размещения.
9. Структура, функции, состав хозяйственной (поэтажной) службы.
10. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
11. Основные типы бронирования.
12. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
13. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
14. Организация питания в гостинице.
15. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.
16. Виды и методы оплаты (расчета) за предоставление отелем услуги.
17. «Класс! — фактор» — важнейший составляющий элемент гостиничного сервиса.
18. Услуги гостиничных предприятий как составная часть индустрии гостеприимства.



19. Пути повышения стандартов классного гостиничного обслуживания.
20. Персонал гостиницы. Его основные характеристики.
21. Поведение персонала гостиниц. Рассмотрение жалоб гостей.

## **7.2. Темы контрольных работ:**

### **Задача №1**

Расчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 160\$  
Заезд: 15.03 в 19-00; Выезд 19.03 в 06-00  
Апартаменты стоимостью \$500.  
Заезд: 19.03 в 07-00; Выезд 19.03 в 16-00

### **Задача №2**

Расчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Номер люкс стоимостью 250\$  
Заезд: 11.03 в 23-00; Выезд 16.03 в 14-00.  
Двухместный номер стоимостью \$90.  
Заезд: 12.03 в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00

### **Задача №3**

Расчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Номер люкс стоимостью 240\$  
Заезд: 16.03 в 10-00; Выезд 20.03 в 19-00.  
Апартаменты стоимостью \$290.  
Заезд: 17.03 в 06-00; Выезд: 23.03 в 19-00.

### **Задача №4**

Расчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 135\$  
Заезд: 14.03 в 16-00; Выезд 23.03 в 11-00.  
Номер Люкс стоимостью \$300.  
Заезд: 10.03 в 20-00; Выезд: 12.03 в 17-00

## **8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ**

### **а) Основная литература**

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.
2. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Академия, 2014. – 80 с.



## **б) Дополнительная литература**

1. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие / А.С. Кусков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 328 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2012 — 384 с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 304с.
4. Барышева А.В., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие. -М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 256с.
5. Хабибулин А.Г., Мурсалимов К.Р. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник. - М.: ИД ФОРУМ:ИНФРА -М, 2012. - 336с.

## **в) Интернет-ресурсы и другие электронные источники.**

1. <http://www.hrs.ru> – официальный сайт компании HRS. Системы Fidelio, OPERA, Micros, Bartech и др.
2. <http://www.micros.com> – официальный сайт компании Micros.
3. <http://www.my-bartech.com> – официальный сайт компании Bartech.
4. <http://www.incomsoft.ru> – официальный сайт компании «Инкомсофт», система «Компас».
5. <http://www.averstech.ru> – система «Эксперт».
6. <http://www.pct.ru> – система РСТъ Ресторатор.
7. <http://www.1c-astor.ru> – система АСТОР.
8. <http://www.posiflex.com> – ресторанные терминалы Posiflex.
9. <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в туризме. ПО Мастертур.
10. <http://www.arimsoft.ru/> – Компьютерные технологии в туризме.
11. <http://www.samo.ru/> – САМО-Софт. Автоматизация турфирм.
12. <http://www.turwin.ru/> – программный комплекс автоматизации турфирм Turwin.
13. <http://www.microsoft.com>.
14. <http://www.oracle.com>.
15. <http://www.sybase.com>.
16. <http://www.symantec.com>.
17. <http://www.dlink.ru> – компания D-link – сетевое оборудование.
18. <http://www.mt-expert.ru> – телефонное оборудование для гостиниц.
19. <http://www.teledex.com> – телефонное оборудование для гостиниц.
20. <http://www.panasonic.com> – телефонные станции гостиничных предприятий.
21. <http://www.pbxsoftware.ru/wintariff> – телефонный тарификатор WinTariff.
22. <http://www.ste.spb.ru> – компания STEGroup, интерактивное гостиничное телевидение.
23. <http://www.otrum.com> – интерактивное гостиничное телевидение, система OTRUM.
24. <http://www.in-video.ru> – интерактивное гостиничное телевидение, система HoteliTV.
25. <http://www.norweq.ru> – компания Norweq, системы электронных замков, сейфов, мини-баров.
26. <http://www.inhova.com> – электронные сейфы.
27. <http://www.elsafe.com> – электронные сейфы.
28. <http://www.gemsglobal.com> – системы мини-баров.
29. <http://www.eroomsystem.com> – системы мини-баров.



30. <http://www.minibar.ch> – системы мини-баров.
31. <http://www.messerschmitt.com> – компания Messerschmitt Systems AG, электронные замки, сейфы, миин-бары.
32. <http://www.ems-international.net> – миин-бары EMS.
33. <http://www.libra-russia.com> – официальный сайт компании Libra Hospitality, система еritome.
34. <http://www.reksoft.ru> – официальный сайт компании Рексофт, система «Эдельвейс», тарификаторы Barsum и BarsumWiFi.
35. <http://www.ucs.ru> – официальный сайт компании UCS, система R-Keeper
36. <http://www.world-tourism.org> – Всемирная туристская организация.

## **9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ, ВЫПОЛНЕННЫЙ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ.**

### **9.1. Примерные вопросы к экзамену**

1. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.
2. Порядок предоставления гостиничных услуг.
3. Процесс бронирования.
4. Способы бронирования номеров/мест через Интернет (off-line и on-line бронирование).
5. Должности службы приема и размещения и их обязанности.
6. Процесс регистрации гостей.
7. Особенности регистрации иностранных граждан и туристических групп.
8. Виды расчетов, применяемые при расчетах с посетителями и средства их осуществления.
9. Порядок возврата авансов, полученных от гостя за наличный расчет.
10. Основные оперативные показатели гостиничной деятельности.
11. Расчет прогнозных данных.
12. Расчет показателя эффективности работы службы приема и размещения.
13. Стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения.
14. Разработка процедур и схем приема, размещения и обслуживания гостей; доводит их до сведения персонала службы (проводит инструктажи, обучающие занятия, выдает инструктивные материалы, пр.).
15. Управление службой приема и размещения
16. Координирование и организация работы персонала службы по размещению гостей, выдаче ключей от комнат
17. Распределение заданий между работниками службы, доведение до них принятых решений, определение степени их ответственности, разработка системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.
18. Встреча особо важных гостей
19. Контроль работы персонала по обслуживанию гостей
20. Регистрация гостей, обеспечение высокого уровня обслуживания
21. Работа с жалобами клиентов и «проблемными клиентами»





22. Координация работы по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.).

## 9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

1. Студент получает оценку «отлично» в случае, если ответ правильный, логичный, полный, с конкретными примерами, при этом демонстрируется владение материалом дисциплины, а при ответе используются самостоятельные выводы и обобщения, задача решена правильно;

2. Студент получает оценку «хорошо» в случае, если в ответе допускаются небольшие неточности при изложении материала, либо не принципиальные ошибки в терминологии, при этом задача решена правильно;

3. Если студент просит, заменить билет или не дает правильных ответов на вопросы билета, а также не отвечает на дополнительные вопросы, преподаватель может предложить выбрать билет повторно. Для получения удовлетворительной оценки в этом случае, необходимо полностью исключить принципиальные и грубые ошибки в информации, давать полные и качественные ответы, как на вопросы предлагаемого билета, так и на дополнительные вопросы, при этом задача решена правильно или допущены незначительные ошибки в расчетах;

4. Студент получает оценку «неудовлетворительно» в случае, если ответы на вопросы не раскрывают их существо и важность, допускаются грубые ошибки в терминологии дисциплины, задача не решена, а также, если при замене билета качество ответов не соответствует пункту 2 настоящей методики.

## 9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения семинарских, практических интерактивных занятий, контрольных работ, тестирования, зачета, а также выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. Способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения	Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.



	профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях и т.д.	
ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать её сплочённость, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми клиентами	- экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности и результат выполнено задания	оценка на практических занятиях
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	оценка на практических занятиях
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	Знать и владеть современными средствами размещения. Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей. Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в гостинице.	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы.	Экспертная оценка на практическом занятии
ПК 2.3. Принимать	Точность и правильность	экспертное наблюдение и



участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями.	оценка на практических занятиях
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Правильность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Правильность оформления установленной документации. Правильность производства расчетов с гостями в т.ч. с учетом скидок.	оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Умение выполнять операции по поддержке информационной базы данных о занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	устный междисциплинарный экзамен