



РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

факультет Туристский сервис

форма обучения очная цикл дисциплин ПМ.03, МДК.03.01.

Всего учебных занятий	192 часов
в том числе:	
аудиторных	128 часов
из них:	
лекций	60 часов
практических	68 часов
самостоятельных	64 часов
Форма промежуточной аттестации	
курсовая работа	5 семестр
Экзамен	5 семестр



Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича
на кафедре «Гостиничное дело»
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
доцент, к.п.н. Троицкая Н.Г.

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.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» – приобретение студентами теоретических и практических навыков по организации и обслуживания гостей в процессе проживания в гостиничном предприятии, ознакомление с требованиями основных нормативных документов, регламентирующих работу службы и регулирующих взаимосвязь между структурными подразделениями гостиницы занятых в процессе обслуживания.

Студентам были прочитаны курсы лекций по дисциплинам «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», «Психология общения», «Управленческая психология».

Данная дисциплина является их продолжением и помогает студенту подробно ознакомиться с организацией обслуживания гостей в процессе проживания в гостинице, проанализировать изменения, происходящие на российском и международном туристских рынках.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ СПССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина МДК.03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» входит в профессиональный модуль ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», и является составной частью междисциплинарного комплекса.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин профессиональных модулей ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта», и ПМ.05 «Управление персоналом», дисциплины общего гуманитарного цикла, а также успешного прохождения производственной практики.

Наряду с историей, психологией, и другими учебными дисциплинами, дисциплина «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» выступает важным элементом в формировании гуманитарной составляющей в системе подготовки кадров.

3. ТРЕБУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. – Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. - Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. - Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. – Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. – Брать на себя ответственность за работу членом команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.



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

ОК 9. – Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1 - Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2 - Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (рум-сервис)

ПК 3.3 – Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице

ПК 3.4 – Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;



- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
 - составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
 - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- иметь практический опыт:*
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
 - предоставления услуги питания в номерах;
 - оформления и ведения документации по учёту оборудования и инвентаря гостиницы;

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов
Аудиторные занятия (всего)	128
в том числе:	
- лекции	60
- практические и семинарские занятия	68
Самостоятельная работа студентов - всего	64
в том числе:	
- курсовая работа	10
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	-
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	6
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	
- работа с литературой, источниками сети Интернет	6
- другие виды СРС	
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	экз
Общая трудоемкость (в часах)	192

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
Раздел 1. «Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ»		
1	Тема 1.1 Порядок организации уборочных работ в гостинице.	Виды гостиничных помещений. Порядок организации уборочных работ в гостинице.
2	Тема 1.2 Технология и нормативы предъявляемые к качеству выполнения	Виды уборочных работ. Технология и нормативы выполнения уборочных работ.



	различных видов уборочных работ.	
Раздел 2. «Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ»		
3	Тема 2.1 Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ. Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.
Раздел 3. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания.		
4	Тема 3.1. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице.	Виды «комплиментов» в гостиничном сервисе. Порядок и организация оказания «комплиментов».
5	Тема 3.2. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.	Персональные услуги, порядок их оказания. Дополнительные услуги, порядок их оказания.
Раздел 4. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.		
6	Тема 4.1. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.	Порядок и процедура отправки одежды в стирку, чистку, ремонт. Порядок получения готовых заказов.
Раздел 5. Принципы и технологии организации досуга и отдыха.		
7	Тема 5.1. Разновидности организации досуга и отдыха.	Виды организации досуга и отдыха. Принципы организации досуга и отдыха.
8	Тема 5.2. Технологии организации досуга и отдыха.	Процесс организации досуга и отдыха. Технологии организации досуга и отдыха.
Раздел 6. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы, правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.		
9	Тема 6.1. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы	Понятие инвентаризационной схемы для соблюдения сохранности оборудования гостиницы. Виды инвентаризаций.
10	Тема 6.2. Правила проверки наличия и активирования утерянной или	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации



	испорченной гостиничной собственности.	
Раздел 7. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.		
11	Тема 7.1. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	Действия сотрудника при возникновении порчи личных вещей проживающих. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.
Раздел 8. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков		
12	Тема 8.1. Комплекс питания в гостинице.	Классификация предприятий питания, состав комплекса питания в гостинице. Организация деятельности комплекса питания в гостинице.
13	Тема 8.2 Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.	Общие приемы и правила сервировки столов, виды сервировок. Общие правила и приемы подачи блюд и напитков.
Раздел 9. Особенности обслуживания room-service.		
14	Тема 9.1 Особенности обслуживания в номерах (room-service).	Понятие и виды обслуживания в номерах (room-service). Регламент процесса обслуживания в номерах (room-service).
Раздел 10. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.		
15	Тема 10.1 Правила безопасной работы оборудования для доставки готовых блюд.	Правила безопасной работы оборудования для доставки готовых блюд. Правила безопасной работы оборудования для раздачи готовых блюд
Раздел 11. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.		
16	Тема 11.1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.	Понятие факта порчи имущества гостиницы гостем. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.
Раздел 12. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.		
17	Тема 12.1. Пожарная безопасность охрана труда и техника безопасности в гостиницах.	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.
18	Тема 12.2. Правила поведения сотрудников на	Общие правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.



	жилых этажах в экстремальных ситуациях.	
Раздел 13. Правила обращения с магнитными ключами.		
19	Тема 13.1. Использование в гостинице замковых систем.	Виды и характеристики замковых систем. Правила обращения с магнитными ключами.
Раздел 14. Правила организации хранения ценностей проживающих.		
20	Тема 14.1. Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
21	Тема 14.2. Правила организации хранения ценностей проживающих.	Правила организации хранения ценностей проживающих
Раздел 15. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.		
22	Тема 15.1. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице
Раздел 16. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.		
23	Тема 16.1. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	Понятие факта порчи личных вещей гостя. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	Тема 1.1						
2	Тема 1.2						
3	Тема 2.1						
4	Тема 3.1						
5	Тема 3.2						
6	Тема 4.1						



7	Тема 5.1						
8	Тема 5.2						
9	Тема 6.1						
10	Тема 6.2						
11	Тема 7.1						
12	Тема 8.1						
13	Тема 8.2						
14	Тема 9.1						
15	Тема 10.1						
16	Тема 11.1						
17	Тема 12.1						
18	Тема 12.2						
19	Тема 13.1						
20	Тема 14.1						
21	Тема 14.2						
22	Тема 15.1						
23	Тема 16.1						
Общая трудоемкость (час)							192

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Тема 5.2. Технологии организации досуга и отдыха	4	Профессионально- деловые игры по анимации в гостинице	Игровое занятие проходит по предварительно составленному сценарию без твердого текста
Тема 8.1. Комплекс питания в гостинице	4	Профессионально- деловые игры по анимации в ресторане	Игровое занятие «Кондисциплина кулинаров»

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Темы курсовых работ

1. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания.
2. Организация контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания.



3. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиницы.
4. Организация работы служб «бэк-офиса» гостиницы.
5. Организация питания в гостиницах.
6. Организация предоставления основных услуг в гостинице.
7. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
8. Организация предоставления экстравагантных дополнительных услуг в гостинице.
9. Организация транспортного обслуживания в гостиницах.
10. Особенности обслуживания в отелях класса «пять звезд» в процессе проживания.
11. Особенности обслуживания в отелях экономического класса.
12. Особенности обслуживания в отелях среднего класса.
13. Особенности обслуживания в курортных гостиницах.
14. Особенности обслуживания в пансионатах, санаториях и домах отдыха.
15. Организация работы службы досуга и развлечений (анимации).
16. Интерьер гостиницы как фактор качества обслуживания гостей в процессе проживания.
17. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов.
18. Организация работы службы room-service.
19. Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания.
20. Организация работы Бизнес-центра.
21. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей.
22. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
23. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания.
24. Психология обслуживания гостей в индустрии гостеприимства.
25. Организация предоставления комплиментов гостям в процессе проживания.

7.2. Контрольные работы

№ п/п	№№ тем дисциплины	Наименование практической работы	Трудо-емкость (часы)
1.	№ 1-4	Контрольная работа №1	1
2.	№ 5-9	Контрольная работа №2	1

7.3. Подготовка к семинарским занятиям

Семинар 1

Тема: 1.1. Порядок организации уборочных работ в гостинице.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим порядок организации уборочных работ в гостинице.



Цель семинарского занятия: Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 2.

Тема: 1.2. Технология и нормативы предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим технологии и нормативы предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.

Цель семинарского занятия: 1. Подготовка рефератов «Оборот белья в гостинице». Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 3

Тема: 2.1. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим технологии и нормативы предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.

Цель семинарского занятия: Подготовка сообщений «Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ». Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для



обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Разбор ситуационных заданий.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 4.

Тема: 3.1., 3.2. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице, организацию и технологии их предоставления.

Цель семинарского занятия: изучение вопросов организации оказания различных видов «комплиментов». Основные и дополнительные, платные и бесплатные услуги в гостинице и их связь с персональными услугами.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 5

Тема: 4.1. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка рефератов «Бытовые услуги».

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным



им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 6

Тема: 5.1. Разновидности организации досуга и отдыха. Технологии организации досуга и отдыха.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим организации досуга и отдыха, технологии организации досуга и отдыха.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха».

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 7

Тема: 6.1., 6.2. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной мебели и оборудования.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим порядок инвентаризации сохранности оборудования гостиницы. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной мебели и оборудования.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства



/ Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.

2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.

3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.

4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 8

Тема: 7.1. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим процедуру порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций по теме «Процедура возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих».

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства

/ Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.

2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.

3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.

4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 9

Тема: 8.2. Комплекс питания в гостинице. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим комплекс питания в гостинице, Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций «Ресторан при гостинице». Подготовка рефератов «Классификация ресторанов по категориям».

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства

/ Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.

2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.



3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.

4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 10, 11

Тема: 9.1. Особенности обслуживания в номерах (room-service).

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим технологии и организацию обслуживания в номерах (room-service).

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Разбор ситуационных задач по теме. Подготовка рефератов «Служба обслуживания на этажах».

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.

2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.

3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.

4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 11, 12

Тема: 10.1. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Разбор ситуационных задач по теме. Подготовка презентаций «Организационная структура комплекса питания».

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.

2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.

3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.

4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 13, 14, 15



Тема: 11.1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка сообщений «Решение конфликтных ситуаций с гостями при порче имущества гостиницы». Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных заданий по возврату денежных сумм гостинице.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 16, 17, 18

Тема: 12.1., 12.2. Пожарная безопасность охрана труда и техника безопасности в гостиницах. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим организацию пожарной безопасности охраны труда и техника безопасности в гостиницах, правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка рефератов «Охрана труда и техника безопасности в гостиницах». Действия дежурного персонала гостиницы при пожаре в дневное и ночное время. Особенности эвакуации людей с ослабленным здоровьем и ограниченными возможностями передвижения при пожаре и ЧС.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.



Семинар 19, 20

Тема: 13.1. Использование в гостинице замковых систем.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим технологию использования в гостинице замковых систем.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентации «Виды и характеристики популярных замковых систем, их связь с АСУ гостиницы». Составление словаря профессиональных терминов.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 21, 22, 23

Тема: 14.1, 14.2. Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Правила организации хранения ценностей проживающих.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Правила организации хранения ценностей проживающих.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 24, 25

Тема: 15.1. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.



Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных задач по теме.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

Семинар 26

Тема: 16.1. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Цель семинарского занятия: формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка сообщений «Решение конфликтных ситуаций с гостями при порче личных вещей», «Решение конфликтных ситуаций при возмещении ущерба гостю». Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных заданий по возврату денежных сумм гостям.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

8.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение

а) нормативно-правовые акты



1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартинформ, 2008.
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
4. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
- б) основная литература
5. Организация гостиничного дела: учебник / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И. Барашок. – М.: Дашков и К, 2015. – 208 с.
6. Тимохина Т.Л. Организация административно–хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: Инфра- М, 2011.
- в) дополнительная литература
9. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. – М.: Феникс, 2005
10. Бальба Н.г. Современные тенденции информационных технологий гостиничного управления // 5 звезд. Отели.рестораны. Туризм. 2006. № 3.
11. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: Издательство: Вершина, 2007.
- г) ресурсы сети «Интернет»
12. Библиотека ГОСТов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.libgost.ru/>
13. Бизнес-план [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.profz.ru/>
14. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1036 (в ред. от 4 октября 2012 г. №1007) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/166149/>
15. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
- д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы дисциплины; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

При работе над дисциплинаовой работой обучающимся оказывается педагогическая консультационная помощь.

Дисциплина считается освоенной при условии получения положительной оценки на экзамене.

8.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

а) перечень оборудования специализированного кабинета: Реализация программы дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» предполагает наличие учебного кабинета «Бронирование гостиничных услуг». Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья



с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная двухсторонняя, комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков необходимых для обслуживания гостей в процессе проживания).

б) учебно-методические материалы, средства обучения (компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты, наглядные пособия, CD (служба приема и размещения (Франция), географические карты, комплекты контрольно-оценочных средств).

в) перечень информационных технологий (компьютер с лицензионным программным обеспечением по управлению номерным фондом гостинцы, информационно-справочные и поисковые системы).

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ

9.1. Примерные вопросы к экзамену

1. Организационная структура службы.
2. Роль службы приема и размещения в технологическом цикле обслуживания гостя.
3. Основные нормативные документы, регламентирующие права и обязанности гостя и исполнителя услуг.
4. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы.
5. Функциональные обязанности службы
6. Виды бронирования, каналы бронирования, коэффициент загрузки гостиницы.
7. Единый расчетный час, среднесуточная стоимость номера.
8. Требования к соблюдению паспортно – визовых формальностей. Закон РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».
9. Технология обслуживания гостя в службе приема и размещения.
10. Функциональные обязанности работника службы приема и размещения.
11. Виды оплаты гостиничных услуг. Порядок оплаты. Тарифы и система скидок.
12. Требования к информационному обеспечению гостя.
13. Общие положения и основные понятия используемые в Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ.
14. Порядок предоставления услуг, дополнительные услуги, бесплатные услуги.
15. Расторжение гостем договора на услуги, права гостя.
16. Гражданский Кодекс РФ и ответственность исполнителя за сохранность личных вещей потребителя.
17. Виды договоров на оказание гостиничных услуг, требования Гражданского Кодекса РФ.
18. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень услуг, в зависимости от классификации гостиницы.
19. Предмет Договора на оказание услуг (договор комиссии, агентский договор, договор возмездного оказания услуг).
20. Ответственность сторон, цены и порядок расчетов, формы расчетов.
21. Процедура предварительного бронирования, оказание визовой поддержки, групповое бронирование – требования.
22. Подготовка и организация работы, использование современных средств коммуникации.
23. Правила внутреннего трудового распорядка (обзор).



24. Процедура и организация работы с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей (требования Закона «О защите прав потребителей»).
25. Перечень основных навыков, умений и знаний работников службы приема, размещения и бронирования для выполнения должностных обязанностей.
26. Учет рабочего времени, основные обязанности сотрудника и работодателя.
27. Учет рабочего времени в ночное время, праздничные дни, программы поощрения сотрудников, дисциплинарные взыскания.
28. Требования к внешнему виду (личная гигиена, медицинские требования, форменная одежда)
29. Материальная ответственность сторон трудового договора (материальная ответственность работника, порядок взыскания ущерба).
30. Положение о службе приема и размещения – основные требования к составлению.
31. Основные разделы Положения, задачи стоящие перед службой.
32. Взаимоотношения с другими подразделениями гостиницы, занятых в процессе обслуживания, права сотрудников службы и ответственность.
33. Управленческая структура гостиничного предприятия, основные службы гостиницы и их функции.
34. Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения.
35. Принципы разработки стандартов обслуживания – требования.
36. Исполнение работниками службы стандартов обслуживания.
37. Продажа номеров – использование системы продаж (стандарт).
38. Выполнение просьб и пожеланий гостей (замкнутый цикл обслуживания), контроль за исполнением.
39. Организация процедуры выезда гостя.
40. Требования и исполнения стандарта телефонного этикета.

9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины


Форма проведения:

- экзамен, принимается в устной форме согласно вопросам, раздаваемым студентам не менее чем за 10 дней до сдачи, либо на последнем занятии.

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

«хорошо» – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

	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 22 из 32

«удовлетворительно» – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

9.3. Варианты экзаменационных билетов

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Организационная структура службы.
2. Процедура предварительного бронирования, оказание визовой поддержки, групповое бронирование – требования.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая



ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2 по дисциплина: « Организация обслуживание гостей в процессе проживания. »	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Роль службы приема и размещения в технологическом цикле обслуживания гостя.
2. Подготовка и организация работы, использование современных средств коммуникации.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3 по дисциплина: « Организация обслуживание гостей в процессе проживания. »	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Основные нормативные документы, регламентирующие права и обязанности гостя и исполнителя услуг.
2. Правила внутреннего трудового распорядка (обзор).

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4 по дисциплина: « Организация обслуживание гостей в процессе проживания. »	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы.
2. Процедура и организация работы с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей (требования Закона «О защите прав потребителей»).

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая



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 24 из 32

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Функциональные обязанности службы
2. Перечень основных навыков, умений и знаний работников службы приема, размещения и бронирования для выполнения должностных обязанностей.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Виды бронирования, каналы бронирования, коэффициент загрузки гостиницы.
2. Учет рабочего времени, основные обязанности сотрудника и работодателя.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Единый расчетный час, среднесуточная стоимость номера.
2. Учет рабочего времени в ночное время, праздничные дни, программы поощрения сотрудников, дисциплинарные взыскания.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая



ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Требования к соблюдению паспортно – визовых формальностей. Закон РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».
2. Требования к внешнему виду (личная гигиена, медицинские требования, форменная одежда).

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	--	-------------------------------

1. Технология обслуживания гостя в службе приема и размещения.
2. Материальная ответственность сторон трудового договора (материальная ответственность работника, порядок взыскания ущерба).

Подпись преподавателя


Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Функциональные обязанности работника службы приема и размещения.
2. Положение о службе приема и размещения – основные требования к составлению.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

	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 26 из 32

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Виды оплаты гостиничных услуг. Порядок оплаты. Тарифы и система скидок.
2. Основные разделы Положения, задачи стоящие перед службой.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Требования к информационному обеспечению гостя.
2. Взаимоотношения с другими подразделениями гостиницы, занятых в процессе обслуживания, права сотрудников службы и ответственность.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Общие положения и основные понятия используемые в Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Управленческая структура гостиничного предприятия, основные службы гостиницы и их функции.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая



ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Порядок предоставления услуг, дополнительные услуги, бесплатные услуги.
2. Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Расторжение гостем договора на услуги, права гостя.
2. Принципы разработки стандартов обслуживания – требования.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Гражданский Кодекс РФ и ответственность исполнителя за сохранность личных вещей потребителя.
2. Исполнение работниками службы стандартов обслуживания.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая



ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Виды договоров на оказание гостиничных услуг, требования Гражданского Кодекса РФ.
2. Продажа номеров – использование системы продаж (стандарт).

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень услуг, в зависимости от классификации гостиницы.
2. Выполнение просьб и пожеланий гостей (замкнутый цикл обслуживания), контроль за исполнением.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
---	---	-------------------------------

1. Предмет Договора на оказание услуг (договор комиссии, агентский договор, договор возмездного оказания услуг).
2. Организация процедуры выезда гостя.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая



ГАОУ ВО г. Москвы «Московский институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20 по дисциплина: «Организация обслуживание гостей в процессе проживания».	Кафедра «Гостиничное дело»
--	---	-------------------------------

1. Ответственность сторон, цены и порядок расчетов, формы расчетов.
2. Требования и исполнения стандарта телефонного этикета.

Подпись преподавателя

Н.Г. Троицкая

9.4. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенции

Результаты (освоенные общие 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	- демонстрация интереса к будущей профессией	Устный экзамен с выполнением практического задания
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Устный экзамен
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Устный экзамен
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Устный экзамен
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в	Устный экзамен с выполнением практического



технологии профессиональной деятельности.	в профессиональной деятельности	задания
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Устный экзамен
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членом команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Устный экзамен
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и профессионального уровня	Устный экзамен
ОК 9. Ориентироваться в условиях частной смены технологий профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в профессиональной деятельности	Устный экзамен
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	- демонстрация навыков оказания услуг, предоставляемых в гостинице	Устный экзамен и выполнение практического задания
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (рум-сервис)	- демонстрация навыков грамотного общения и соблюдения профессиональной этики	Устный экзамен и выполнение практического задания
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице	- демонстрация навыков организации предоставления гостиничных услуг	Устный экзамен и выполнение практического задания



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 **31** из **32**

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	- демонстрация навыков соблюдения условий сохранности вещей и ценностей проживающих	Устный экзамен и выполнение практического задания
---	---	---



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 **32** из **32**