

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

**Деятельность службы приема и размещения
гостиничного предприятия
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**
Учебный план 43.03.02_2022_832.plx
43.03.02 Туризм
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом
Квалификация **бакалавр**
Форма обучения **очная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе: Виды контроля в семестрах:
зачеты 6
аудиторные занятия 44
самостоятельная работа 54,1
часов на контроль 8,85

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	15 2/6			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	45,05	45,05	45,05	45,05
Сам. работа	54,1	54,1	54,1	54,1
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

старший преподаватель, Куттубаев Аялбек Айтмуханович

Рабочая программа дисциплины

Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 27.01.2022 протокол № 1.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21.04.2022 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмухановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 11 апреля 2024 г. № 9
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> формирование теоретических знаний об особенностях деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия, практических навыков по анализу основных процессов, происходящих в данной службе, по оценке эффективности деятельности службы приема и размещения гостиницы и иного средства размещения
1.2	<i>Задачи:</i> - формирование у студентов знаний о целях, основных функциях, организационной структуре и кадровом обеспечении работы службы приема и размещения гостиничного предприятия; - формирование знаний и практических навыков применения методов и технологии приема, регистрации и размещения гостей, технологии организации выезда гостя и процедуры его выписки; - формирование знаний и практических навыков применения методов и технологии взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями и с другими службами гостиничного предприятия; - формирование знаний и практических навыков применения методов правового и документационного обеспечения деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии и организация гостиничных услуг
2.1.2	Управление предприятием гостиничного бизнеса
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бизнес-планирование в туристском и гостиничном бизнесе
2.2.2	Конкурентоспособность туристского предприятия
2.2.3	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности предприятия"
2.2.4	Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИД-1.ПК-2: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

Знать:

- цели, основные функции, организационную структуру и кадровое обеспечение работы службы приема и размещения гостиничного предприятия;
- методы и технологии приема, регистрации и размещения гостей, технологии организации выезда гостя и процедуры его выписки;
- методы и технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями и с другими службами гостиничного предприятия;
- сущность и методы правового и документационного обеспечения деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.

Уметь:

- осуществлять планирование и организацию деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками планирования и организации деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.

ИД-2.ПК-2: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

Знать:

- цели, основные функции, организационную структуру и кадровое обеспечение работы службы приема и размещения гостиничного предприятия;
- методы и технологии приема, регистрации и размещения гостей, технологии организации выезда гостя и процедуры его выписки;
- методы и технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями и с другими службами гостиничного предприятия;
- сущность и методы правового и документационного обеспечения деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.

Уметь:

- применять современные методы и технологии в организации и управлении деятельностью службы приема и размещения гостиничного предприятия.

Владеть:

- современными методами и технологиями организации и управления деятельностью службы приема и размещения гостиничного предприятия.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Тема 1. Служба приема и размещения гостиничного предприятия: цели, основные функции Лекция с применением презентации в MS Power Point Основные службы современных средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия. Технологический цикл обслуживания клиентов в отеле. Роль службы приема и размещения деятельности гостиничного предприятия. Служба приема и размещения: цели, основные функции. Права Службы приема и размещения. Обязанности Службы приема и размещения. Факторы, влияющие на работу сотрудников Службы приема и размещения. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа. /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

1.2	<p>Тема 2. Организационная структура и кадровое обеспечение работы службы приема и размещения гостиничного предприятия</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")</p> <p>Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия. Основные требования к персоналу Службы приема и размещения. Дополнительные требования к менеджерам Службы приема и размещения. Состав службы приема и размещения: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, операторы кассовых операций, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др. Кадровый состав службы приема и размещения. Функции основных сотрудников службы. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. График работы персонала службы приема и размещения. Профессионально-этические нормы поведения персонала Службы приема и размещения. Организация рабочего места персонала службы приема и размещения. Внешний вид сотрудников Службы приема и размещения. Ответственность персонала Службы приема и размещения.</p> <p>/Лек/</p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.3	<p>Тема 4. Технология приема, регистрации и размещения гостей</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")</p> <p>Правила и процесс поселения гостей в гостиницу. Основные категории гостей. Особенности и правила заполнения карты гостя. Правила поселения в номер. Правила рационального распределения и использования номерного фонда. Специфика процесса назначения номера. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Основные категории иностранных граждан. Процесс постановки иностранных гостей на миграционный учет. Работа с туристскими и корпоративными группами. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп. Стандарты обслуживания туристских групп на этапе регистрации, поселения и выписки. Понятие постоянных и VIP гостей. Специфика работы с постоянными и VIP гостями. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.</p> <p>/Лек/</p>	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

1.4	<p>Тема 5. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Понятие и роль речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями. Правила взаимодействия сотрудников отдела и гостей. Конфликтные ситуации в практике гостиничных предприятий, причины их возникновения. Правила рассмотрения жалоб гостей.</p> <p>Автоматизированная система обработки жалоб гостей и ее преимущества.</p> <p>Особенности работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежной практике. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.</p> <p>Законодательные основы урегулирования споров между отельерами и гостями. Правила составления ответа на жалобы и претензии гостей.</p> <p><i>/Лек/</i></p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.5	<p>Тема 6. Правовое и документационное обеспечение деятельности службы приема и размещения</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц. Законодательные документы в работе службы приема и размещения.</p> <p>Правовое регулирование договорных отношений на гостиничных предприятиях. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки». Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.</p> <p><i>/Лек/</i></p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

1.6	<p>Тема 7. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами отеля</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля. Оперативные совещания как инструмент повышения качества обслуживания гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.</p> <p>/Лек/</p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.7	<p>Тема 8. Ночной аудит и правила его выполнения</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Ночной аудит: понятие, цели.</p> <p>Функциональные обязанности ночного аудитора. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля.</p> <p>/Лек/</p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.8	<p>Тема 9. Организация выезда гостя и процедура его выписки</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Правила проведения процедуры выписки гостя. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.</p> <p>Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Понятие расчетного часа в гостинице.</p> <p>Особенности порядка расчета проживания. Расчет оплаты за дополнительные услуги. Правила и порядок возврата денежных средств.</p> <p>Способы оплаты услуг в отеле.</p> <p>Наличный и безналичный расчет.</p> <p>/Лек/</p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 2. Практические занятия							

2.1	<p>Тема 2. Организационная структура и кадровое обеспечение работы службы приема и размещения гостиничного предприятия</p> <p>Образовательные технологии: тренинг, дискуссия, решение ситуационных задач, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тренинг "Проведение вводного и текущего инструктажа для работников службы прием и размещения" 2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов. 3. Обсуждение доклада со слайд-презентацией на тему: Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. 4. Обсуждение результатов самостоятельной работы "Обзор практики организации службы приема и размещения в различных отелях" 5. Выполнение проверочной работы (решение теста) /Пр/ 	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.2	<p>Тема 3. Технология приема, регистрации и размещения гостей</p> <p>Образовательные технологии: тренинг, дискуссия, решение ситуационных задач, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тренинг "Правила и процесс поселения различных категорий (иностранных гостей, корпоративных, постоянных и VIP гостей) гостей в гостиницу" 2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов. 3. Тренинг "Выполнения сотрудниками службы приема и размещения стандартов и регламентов по организации встреч, приема, размещения и обслуживания гостей" 4. Выполнение проверочной работы (решение теста) /Пр/ 	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.3	<p>Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями</p> <p>Образовательные технологии: тренинг, решение ситуационных задач, дискуссия, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тренинг "Методы урегулирования конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей". 2. Тренинг "Реализация речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями" 3. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов 4. Выполнение проверочной работы (решение теста) /Пр/ 	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

2.4	<p>Тема 5. Правовое и документационное обеспечение деятельности службы приема и размещения</p> <p>Образовательные технологии: тренинг, дискуссия, решение ситуационных задач</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Тренинги "Оформление документов, необходимой для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки». Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.</p> <p>2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов. /Пр/</p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.5	<p>Тема 6. Принципы взаимодействия службы приеме и размещения с другими службами отеля</p> <p>Образовательные технологии: выполнение практического задания, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Выполнение практического задания "Разработка схемы "Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы", обсуждение результатов.</p> <p>2. Выполнение практического задания "На примере схемы при выезде гостя охарактеризуйте взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами", обсуждение результатов. /Пр/</p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.6	<p>Тема 7. Ночной аудит и правила его выполнения</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, решение ситуационных задач</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Обсуждение вопросов по теме:</p> <p>1.Какие цели преследует ночной аудит?</p> <p>2.Функциональные обязанности ночного аудитора</p> <p>3.Охарактеризуйте правила выполнения ночного аудита.</p> <p>4.Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя статусы гостевых номеров, неоконченных записей и отчетов о состоянии номерного фонда?</p> <p>5.Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя правильность применения прејскурантов на услуги и обоснованность применения скидок?</p> <p>2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов</p> <p>/Пр/</p>	6	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

2.7	<p>Тема 8. Организация выезда гостя и процедура его выписки</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия, решение теста</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> Решение ситуационных задач, обсуждение их результатов Обсуждение вопросов по теме: <ol style="list-style-type: none"> Какой порядок расчета проживания в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации? Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги? Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету? Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера? Какими правилами руководствуется персонал службы приема и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платежных систем? Что означает услуга экспресс-выписки? Выполнение проверочной работы (решение теста) /Пр/ 	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.8	<p>Бизнес игра "Отель"</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> Инструктаж по проведению игры. Формирование команд. Проведение бизнес-игры. Обсуждение итогов игры. /Пр/ 	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	<p>Тема 1. Служба приема и размещения гостиничного предприятия: цели, основные функции</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> Подготовка доклада со слайд-презентацией на темы: Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Формы отчетности: доклад /Ср/ 	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

3.2	<p>Тема 2. Организационная структура и кадровое обеспечение работы службы приема и размещения гостиничного предприятия</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическим занятиям и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада со слайд-презентацией на тему: Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. 3. Выполнение практического задания "Обзор практики организации службы приема и размещения в различных отелях" <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, доклад, письменная работа /Ср/</p>	6	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.3	<p>Тема 3. Технология приема, регистрации и размещения гостей</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическим занятиям и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Решение ситуационных задач. 3. Подготовка опорного конспекта на тему (по выбору): Правила рационального распределения и использования номерного фонда. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Стандарты обслуживания туристских групп на этапе регистрации, поселения и выписки. Специфика работы с постоянными и VIP гостями. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки. <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, конспект, письменная работа /Ср/</p>	6	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

3.4	<p>Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическим занятиям и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада со слайд-презентацией на тему: Законодательные основы урегулирования споров между отельерами и гостями. Правила составления ответа на жалобы и претензии гостей. 3. Выполнение практического задания "Обзор практики работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежных отелях" <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, доклад, письменная работа /Ср/</p>	6	8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.5	<p>Тема 5. Правовое и документационное обеспечение деятельности службы приема и размещения</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическим занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада со слайд-презентацией на тему: Правовое регулирование договорных отношений на гостиничных предприятиях. <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, доклад /Ср/</p>	6	6,1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.6	<p>Тема 6. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами отеля</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка опорного конспекта на тему: Оперативные совещания как инструмент повышения качества обслуживания гостей на этапе регистрации, поселения и выписки. <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, конспект /Ср/</p>	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.7	<p>Тема 7. Ночной аудит и правила его выполнения</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка опорного конспекта на тему: Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля. <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, конспект /Ср/</p>	6	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

3.8	Тема 8. Организация выезда гостя и процедура его выписки Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическим занятиям и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Решение ситуационных задач. 3. Подготовка опорного конспекта на тему (по выбору): Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, конспект, письменная работа /Ср/	6	8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 4. Консультации							
4.1	Консультация по дисциплине /Конс/	6	0,9	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 5. Промежуточная аттестация (зачёт)							
5.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	6	8,85	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Контактная работа /КСРАтт/	6	0,15	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Фонд оценочных средств формируется отдельным документом в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в Горно-Алтайском государственном университете.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для подготовки докладов, конспектов

1. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа.
2. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
3. Правила рационального распределения и использования номерного фонда.
4. Специфика процесса назначения номера.
5. Правила регистрации и поселения иностранных гостей.
6. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп.
7. Стандарты обслуживания туристских групп на этапе регистрации, поселения и выписки.
8. Специфика работы с постоянными и VIP гостями.
9. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
10. Понятие и роль речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями.
11. Особенности работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежной практике.
12. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.
13. Законодательные основы урегулирования споров между отелями и гостями.
14. Законодательные документы в работе службы приема и размещения.
15. Особенность организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля.
16. Оперативные совещания как инструмент повышения качества обслуживания гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
17. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
18. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля.
19. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
20. Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий.
21. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Понятие расчетного часа в гостинице.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Основные службы современных средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия.
2. Роль службы приема и размещения деятельности гостиничного предприятия.
3. Служба приема и размещения: цели, основные функции.
4. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа.
5. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
6. Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия.
7. Кадровый состав службы приема и размещения. Функции основных сотрудников службы.
8. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
9. График работы персонала службы приема и размещения.
10. Организация рабочего места персонала службы приема и размещения.
11. Правила и процесс поселения гостей в гостиницу.
12. Особенности и правила заполнения карты гостя.
13. Правила поселения в номер.
14. Правила рационального распределения и использования номерного фонда.
15. Специфика процесса назначения номера.
16. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Основные категории иностранных граждан.
17. Процесс постановки иностранных гостей на миграционный учет.
18. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп.
19. Стандарты обслуживания туристских групп на этапе регистрации, поселения и выписки.
20. Понятие постоянных и VIP гостей. Специфика работы с постоянными и VIP гостями.
21. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
22. Понятие и роль речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями.
23. Конфликтные ситуации в практике гостиничных предприятий, причины их возникновения.
24. Правила рассмотрения жалоб гостей.
25. Особенности работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежной практике.
26. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.
27. Законодательные основы урегулирования споров между отельерами и гостями.
28. Правовое регулирование договорных отношений на гостиничных предприятиях.
29. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.
30. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
31. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд.
32. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки».
33. Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.
34. Особенность организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля.
35. Оперативные совещания как инструмент повышения качества обслуживания гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
36. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
37. Ночной аудит: понятие, цели. Функциональные обязанности ночного аудитора.
38. Алгоритм действий ночного аудитора по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля.
39. Правила проведения процедуры выписки гостя. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
40. Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий.
41. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.
42. Понятие расчетного часа в гостинице. Особенности порядка расчета проживания. Расчет оплаты за дополнительные услуги.
43. Правила и порядок возврата денежных средств. Способы оплаты услуг в отеле. Наличный и безналичный расчет.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
ЛП.1	Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б.	Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021	https://www.iprbookshop.ru/102280.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Захарова Н.А.	Основы гостиничного дела: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	http://www.iprbookshop.ru/93543.html
Л2.2	Безрукова Н. Л.	Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018	https://www.iprbookshop.ru/97791.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	MS WINDOWS
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-беседа или "диалог с аудиторией"	
	лекция с применением презентации в MS Power Point	
	тренинг	
	решение ситуационных задач	
	выполнение практического задания	
	бизнес-игра	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---	---

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к зачету предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка конспектов, докладов по отдельным темам и вопросам курса.
- подготовка к контрольным (проверочным) работам;
- выполнение различных практических работ (практических заданий, ситуационных задач).

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте. Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы.

Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно. Этот способ требует высокой квалификации конспектирующего. В противном случае такой конспект нельзя будет использовать. Наиболее распространенными являются схемы типа "генеалогическое дерево" и "паучок". В схеме "генеалогическое дерево" выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности "сверху - вниз" - от общего понятия к его частным составляющим. В схеме "паучок" записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет "тело паучка". Затем нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют "ножки паука". Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой "ножке" ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия.

4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Параллельный способ конспектирования. Конспект оформляется на двух листах параллельно или один лист делится вертикальной чертой пополам и записи делаются в правой и в левой части листа. Однако лучше использовать разные способы конспектирования для записи одного и того же материала.

Комбинированный конспект - вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов). На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: объем текста на слайде – не больше 7 строк; маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов; отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках; значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации. Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию; использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации). Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах).