

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИПО

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Направление подготовки 43.02.14 Гостиничное дело
Направленность (профиль) 01 Специалист по гостеприимству (9 кл)

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2025 г.



1639105947

Рабочую программу составил:
Доцент кафедры ПМ Л.Л. Закамская

Рабочая программа обсуждена
на заседании кафедры производственного менеджмента

Протокол № _____ от _____

Зав. кафедрой производственного
менеджмента

Т.Г. Королева

подпись

ФИО

Согласовано учебно-методической комиссией
по направлению подготовки (специальности) 43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № _____ от _____

Председатель учебно-методической комиссии по направлению
подготовки (специальности) 43.02.14 Гостиничное дело

_____ Л.Л. Закамская

подпись

ФИО



1639105947

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

ОК 03 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 05 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06 - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07 - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08 - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09 - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11 - Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

профессиональных компетенций:

ПК 1.1 - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2 - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3 - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Результаты обучения по дисциплине определяются индикаторами достижения компетенций

Индикатор(ы) достижения:

Результаты обучения по дисциплине:

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

содержание актуальной нормативно-правовой документации

основы проектной деятельности

правила оформления документов и построения устных сообщений

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

- пути обеспечения ресурсосбережения

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);

- средства профилактики перенапряжения

современные средства и устройства информатизации;

- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

- особенности произношения

основы финансовой грамотности;

- порядок выстраивания презентации

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

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

- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;



1639105947

- направленность работы подразделений службы приема и размещения;
 - функциональные обязанности сотрудников;
 - правила работы с информационной базой данных гостиницы
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
 - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
 - стандартное оборудование службы приема и размещения;
 - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
 - виды отчетной документации;
 - правила поведения в конфликтных ситуациях
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
- значимость профессиональной деятельности по профессии
 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять необходимые источники информации
 определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
 организовывать работу коллектива и команды
 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
 определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
 - использовать современное программное обеспечение
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать бизнес-идею профессиональных компетенций
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
 - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
 - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
 - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
 - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
 - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
 - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
- описывать значимость своей профессии
- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
 организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;



1639105947

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

2 Место дисциплины "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности, полученные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

3 Объем дисциплины "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения" в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения" составляет 0 зачетных единиц, 200 часов.

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 2/Семестр 3			
Всего часов	100		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):			
Аудиторная работа			
Лекции	56		
Лабораторные занятия			
Практические занятия	24		
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Консультация и иные виды учебной деятельности			
Самостоятельная работа	20		
Форма промежуточной аттестации			
Курс 2/Семестр 4			
Всего часов	100		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):			
Аудиторная работа			
Лекции	42		
Лабораторные занятия			
Практические занятия	14		
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Курсовая работа	24		
Консультация и иные виды учебной деятельности			
Самостоятельная работа	10		
Форма промежуточной аттестации			



1639105947

4 Содержание дисциплины "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения", структурированное по разделам (темам)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		40
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями 1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала 2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. 3. Требования к обслуживаемому персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников. 4. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения 5. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. 6. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения 7. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров 8. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. 9. Методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах.	26 2 2 4 2 2 2 2 2 2
	Самостоятельная работа обучающихся по теме 1.1 Составление требований к обслуживаемому персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление эссе об организации службы приема и размещения	6
Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями 1. Факторы, определяющие уровень обслуживания. Положительные психологические контакты и эмоции у клиента. 2. Обслуживание как процесс общения клиента и работника гостиницы. 3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей 4. Конфликты и стрессы. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. 5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	14 2 2 2 2 2
	Самостоятельная работа обучающихся по теме 1.2 Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	4
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки		86



1639105947

Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей	32
	1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	4
	2. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	2
	3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные	2
	4. Системы и технологии службы приема и размещения: автоматизированные	2
	5. Система контроля доступа в помещения гостиницы.	2
	6. Организация хранения личных вещей.	2
	7. Процесс поселения в гостиницу.	2
	8. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей	2
	В том числе, практических занятий	10
	Практическое занятие № 1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.	4
	Практическое занятие №2. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4
	Практическое занятие № 3. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер.	2
Самостоятельная работа обучающихся по теме 2.1 Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.	4	
Тема 2.2 Документация службы приема и размещения	Документация службы приема и размещения	14
	1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4
	2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, ,	2
	3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: пребывание, выезд гостя.	2
	В том числе, практических занятий	6
	Практическое занятие № 4. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2
	Практическое занятие № 5. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонт/не сдается номер)	2
Практическое занятие № 6. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2	
Тема 2.3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки	Оформление выезда гостя и процедура его выписки	40



1639105947

	1.Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.	2
	2. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
	3.Функции кассира службы приема и размещения.	2
	4.Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями..	2
	5.Оборудование кассового отделения гостиницы	2
	6. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».	2
	7.Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	2
	8. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов	2
	9. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.	2
	10.Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2
	11. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю	2
	12. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения	2
	13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	2
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие № 7. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	4
	Практическое занятие № 8. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя	4
	Самостоятельная работа обучающихся по теме 2.3 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет - извещения при оплате кредитной картой. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	6
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		40
Тема	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	12
3.1 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	2
	2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы	2
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие № 9. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля	4
	Практическое занятие № 10. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля	4



1639105947

Тема 3.2	Организация ночного аудита	28
Организация ночного аудита	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	2
	2. Изучение правил выполнения ночного аудита.	2
	3. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	4
	4. Ознакомление с видами отчетной документации	2
	5. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2
	В том числе, практических занятий	6
	Практическое занятие № 11. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита	4
	Практическое занятие № 12. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д	2
	Самостоятельная работа обучающихся по теме 3.2	10
	Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы Составить алгоритм проведения ночного аудита.	
Курсовая работа		24
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе		
1. Выбор темы курсовой работы		
2. Основные требования к оформлению работы		
3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.		
4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.		
5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.		
6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.		
7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.		
8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками		
9. Основные правила к написанию заключения		
10. Индивидуальные консультации.		
11. Защита курсовой работы.		
Самостоятельная работа обучающегося над курсовой работой		
1. Планирование выполнения курсовой работы		
2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы		
3. Изучение литературных источников.		
4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части		
5. Изучение практических материалов		
6. Подготовка к защите курсовой работы		
Консультации		10
Промежуточная аттестация в форме защиты курсовой работы		
Всего:		200

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения"

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№ дисциплины	Наименование разделов	Содержание (темы) раздела	К о д компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
--------------	-----------------------	---------------------------	-------------------	---	---



1639105947

1	<p>Организация и технология работы службы приема и размещения</p> <p>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</p> <p>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями</p>	<p>ОК 01-11, ПК 1.1-1.3</p>	<p>Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: анализировать актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: определять необходимые источники информации</p> <p>Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>Знать: основы проектной деятельности</p> <p>Уметь: организовывать работу коллектива и команды</p> <p>Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений</p> <p>Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии</p> <p>Уметь: описывать значимость своей профессии</p> <p>Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;пути обеспечения ресурсосбережения</p> <p>Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии</p> <p>Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);средства профилактики перенапряжения</p> <p>Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</p> <p>Знать: современные средства и устройства информатизации;порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Тестирование</p> <p>Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями:ролевая игра, ситуационная задача, практическая работа</p>
2	<p>Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки</p> <p>Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей</p> <p>Тема 2.2 Документация службы приема и размещения</p> <p>Тема 2.3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки</p>	<p>ОК 01-11, ПК 1.1-1.3</p>	<p>Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;особенности произношения</p> <p>Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;кратко обобщать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>Знать: основы финансовой грамотности;порядок выстраивания презентации</p> <p>Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;презентовать бизнес-идею профессиональных компетенций</p> <p>Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения;структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения;функциональные обязанности сотрудников;правила работы с информационной базой данных гостиницы</p> <p>Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</p> <p>Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</p> <p>Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;стандартное оборудование службы приема и размещения;порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;виды отчетной документации;правила поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p> <p>Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</p> <p>Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Тестирование</p> <p>Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ситуационная задача, практическая работа</p>
3	<p>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</p> <p>Тема 3.1 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы</p> <p>Тема 3.2 Организация ночного аудита</p>	<p>ОК 01-11, ПК 1.1-1.3</p>	<p>Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</p> <p>Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Тестирование</p> <p>Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ситуационная задача, практическая работа</p>

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы



1639105947

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль знаний обучающихся оценивается на основании тестирования и выполнения практического задания в соответствии с заданными условиями.

Пример тестовых вопросов:

1. При каких условиях исполнитель вправе отказать в бронировании:
 - а) если номер не оплачен заранее
 - б) если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
 - в) если потребитель не может определиться с датой бронирования
 - г) если потребителя не удовлетворяют условия бронирования
 2. Договор заключается при предъявлении потребителем:
 - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - в) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - г) свидетельства о браке
 3. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который не должен содержать:
 - а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;
 - б) сведения о заказчике (потребителе);
 - в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
 - г) цену номера (места в номере);
 - д) нет верного ответа.
 4. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании:
 - а) документов, удостоверяющих личность
 - б) находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц),
 - в) документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
 - г) все ответы верны
 5. В какое время исполнитель обеспечивает обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы:
 - а) круглосуточно;
 - б) вправе определять время самостоятельно;
 - в) верно А и Б
 - г) нет верного ответа
 6. В какое время осуществляется заезд и выезд из гостиницы в расчетный час:
 - а) в 12 часов текущих суток по местному времени
 - б) после 14:00
 - в) до 00:00
 - г) до 12 часов текущих суток по местному времени
- Тема считается зачтенной, если доля правильных ответов составляет 75% .

Практические задания включают в себя решение ситуационной задачи или выполнение практической работы

Пример ситуационной задачи:

Вы - администратор гостиницы «N». Вам на стойку ресепшн звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее. Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно



1639105947

принятой заявки - неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

Формулировка задания

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?
2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?

3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем.

4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

Пример практического задания:

1. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600. Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000. Заезд: 19.03. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00.

2. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимость 2500. Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью 900. Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00.

3. Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13-00 час. Исполненные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка - 2780 руб., ужин в номер - 3110 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

Шкала оценивания решения практических заданий и ситуационных задач:

90-100 баллов - обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.

80-89 балла - обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

60-79 баллов - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0-59 балла - обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценки

Шкала оценивания	Количество баллов
зачтено	60-100
не зачтено	0-59

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является защита курсовой работы, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Курсовая работа - самостоятельная разработка в соответствии с требованиями конкретной темы, отображающая приобретенные теоретические и практические знания и практические навыки, умения работать с литературой, анализировать источники, делать обстоятельные и обоснованные выводы.

Защита курсовой работы проводится в форме собеседования, в ходе которого обучающемуся могут быть заданы как устные вопросы по изложенному материалу, так и письменные задания, относящиеся к теме курсовой работы. Оценка курсовой работы доводится до обучающегося непосредственно после окончания собеседования. Проверка правильности выполнения заданий производится преподавателем вне

аудитории. Инструментом измерения сформированности компетенций является собеседование, и проводимое по содержанию и компонентам курсовой работы.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - обучающийся свободно ориентируется в представленном материале, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение;



1639105947

- оценка «хорошо» - обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» - обучающийся имеет знания материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала;

- курсовая работа не может быть представлена к защите, если в ходе подготовки обучающийся не изложил в ней значительную часть материала, а также если при изложении материала допускает существенные ошибки.

Тематика курсовой работы:

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
17. Организация обслуживания VIP-гостей в гостинице (на конкретном примере)
18. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице (на конкретном примере)
19. Цикл обслуживания гостя от предварительного заказа до выезда из гостиничного комплекса, на примере отеля 5 звезд (на конкретном примере)
20. Влияние культуры гостиничного сервиса на эффективность обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы)
21. Технология и специфика обслуживания иностранного гостя (на конкретном примере)
22. Особенности технологического процесса регистрации и поселения индивидуального гостя и корпоративных гостей на гостиничном предприятии (на конкретном примере)
23. Организация работы телефонной службы в гостинице (на конкретном примере)
24. Основные и дополнительные услуги в гостинице (на конкретном примере)
25. Функциональные обязанности службы приема и размещения (на конкретном примере)
26. Виды расчетов с проживающими в туристских и гостиничных комплексах (на конкретном примере)
27. Технологии регистрации и размещение туристских групп в гостинице (на конкретном примере)
28. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций



1639105947

Положение №Ип-06/7 "О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ" от 27.08.2018 г.

6 Учебно-методическое обеспечение

6.1 Основная литература

6.2 Дополнительная литература

6.3 Методическая литература

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru
2. Электронные библиотечные системы:
 - Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru
 - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
 - Электронная библиотека издательства «Юрайт» <https://biblioonline.ru/catalog/spo>
3. Правила гостиничного дела http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
4. Электронная дистрибуция в гостиничном деле <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
5. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
6. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли., [Эл. Ресурс], Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>
7. ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
 - <http://www.weserbergland.net/>
 - <http://www.eggerts.de/>
 - <http://www.kaliebe.de/>
 - <http://www.bareiss.com/>
 - <http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения"

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:

- 1.

10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине "Организация и контроль текущей деятельности"



1639105947

работников службы приема и размещения"

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест кабинета:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»:

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Лаборатория Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест лаборатории:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

11 Иные сведения и (или) материалы

Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных так и современных

интерактивных технологий. В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:



1639105947

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.



1639105947