

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 43.03.03_2024_834.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: экзамены 2
в том числе:		
аудиторные занятия	44	
самостоятельная работа	27,1	
часов на контроль	34,75	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
	Лекции	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	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	46,15	46,15	46,15	46,15
Сам. работа	27,1	54,1	27,1	54,1
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	108	135	108	135

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 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 11.04.2024 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

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

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 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.06
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
2.1.2	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

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

ПК-3: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИД-1.ПК-3: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия 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-3: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

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.

ПК-4: Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения

ИД-1.ПК-4: Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные требования к работе службы приема и размещения в соответствии с положением о классификации гостиниц и других средств размещения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать работу службы приема и размещения, направленную на приведение стандартов обслуживания требованиям системы классификации
ИД-2.ПК-4: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы и технологии обслуживания гостей службой приема и размещения гостиничного предприятия; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать стандарты обслуживания для персонала службы приема и размещения гостиничного предприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологией проверки качества обслуживания гостей службой 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	<p>Тема 1. Служба приема и размещения гостиничного предприятия: цели, основные функции</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>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/</p>	2	2		Л2.1 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>	2	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.3	<p>Тема 3. 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.</p> <p>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>	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

1.4	<p>Тема 4. 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. 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>/Лек/</p>	2	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.5	<p>Тема 5. 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>/Лек/</p>	2	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

1.6	<p>Тема 6. 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.</p> <p>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>	2	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.7	<p>Тема 7. 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>	2	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.8	<p>Тема 8. 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>	2	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 технологий: тренинг, дискуссия, решение ситуационных задач.</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. <p>/Пр/</p>	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	<p>Оценочные средства: темы для тренингов, ситуационные задачи, темы для докладов и конспектов</p>
2.2	<p>Тема 3. Технология приема, регистрации и размещения гостей</p> <p>Образовательные технологий: тренинг, дискуссия, решение ситуационных задач.</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тренинг "Процесс заселения гостей в отель" 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" /Пр/ 	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	<p>Оценочные средства: темы для тренингов, ситуационные задачи</p>
2.3	<p>Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями</p> <p>Образовательные технологий: тренинг, решение ситуационных задач, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тренинг "Урегулирование 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. Тренинг "Предоставление туристической информации" <p>3. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов</p> <p>/Пр/</p>	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	<p>Оценочные средства: темы для тренингов, ситуационные задачи</p>

2.4	<p>Тема 5. Правовое и документационное обеспечение деятельности службы приема и размещения</p> <p>Образовательные технологий: тренинг, дискуссия, решение ситуационных задач</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Тренинги"Оформление документов, необходимых 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>	2	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для тренингов, ситуационные задачи, темы для докладов и конспектов
2.5	<p>Тема 6. Принципы взаимодействия службы приеме и размещения с другими службами отеля</p> <p>Образовательные технологий: 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>	2	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для докладов и конспектов
2.6	<p>Тема 7. Ночной аудит и правила его выполнения</p> <p>Образовательные технологий: 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 преysкурантов на услуги и обоснованность применения скидок?</p> <p>2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов</p> <p>/Пр/</p>	2	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к занятию, ситуационные задачи

2.7	<p>Тема 8. Организация выезда гостя и процедура его выписки</p> <p>Образовательные технологии: тренинг, дискуссия</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Тренинг "Процедура выселения гостя"</p> <p>2. Обсуждение вопросов по теме:</p> <p>1. Какой порядок расчета проживания в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?</p> <p>2. Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги?</p> <p>3. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету?</p> <p>4. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера?</p> <p>5. Какими правилами руководствуется персонал службы приема и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платежных систем?</p> <p>6. Что означает услуга экспресс-выписки?</p> <p>/Пр/</p>	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для тренингов, ситуационные задачи, вопросы для подготовки к занятию
2.8	<p>Бизнес игра "Отельер"</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Инструктаж по проведению игры. Формирование команд.</p> <p>2. Проведение бизнес-игры.</p> <p>3. Обсуждение итогов игры. /Пр/</p>	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: комплект с заданиями к бизнес-игре "Отельер"
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	<p>Тема 1. Служба приема и размещения гостиничного предприятия: цели, основные функции</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка доклада со слайд-презентацией на темы: Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.</p> <p>Формы отчетности: доклад /Ср/</p>	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для докладов и конспектов, вопросы для подготовки к экзамену, комплект тестов для текущей

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>	2	10		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	<p>Оценочные средства: темы для докладов и конспектов, вопросы для подготовки к экзамену, комплект тестов для текущей аттестации</p>
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>	2	10		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	<p>Оценочные средства: темы для докладов и конспектов, вопросы для подготовки к экзамену, комплект тестов для текущей аттестации</p>

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>	2	8		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для докладов и конспектов, вопросы для подготовки к экзамену, комплект тестов для текущей аттестации
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>	2	6,1		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для докладов и конспектов, вопросы для подготовки к экзамену, комплект тестов для текущей аттестации
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>	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для докладов и конспектов, вопросы для подготовки к экзамену, комплект тестов для текущей аттестации
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>	2	4		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к занятию, вопросы для подготовки к экзамену, комплект тестов для текущей аттестации

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/	2	8		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для докладов и конспектов, вопросы для подготовки к экзамену, комплект тестов для текущей аттестации
	Раздел 4. Консультации						
4.1	Консультация по дисциплине /Конс/	2	0,9	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 5. Промежуточная аттестация (экзамен)						
5.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	2	34,75	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1Л2.1	0	
5.2	Контроль СР /КСРАтт/	2	0,25	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4		0	
5.3	Контактная работа /КонсЭк/	2	1	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для семинаров, комплекта тестовых заданий для текущей аттестаций, письменных работ, и промежуточной аттестации в форме вопросов к экзамену.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Комплект тестов для первой текущей аттестации

1. Что следует сделать после приветствия гостя?

- а) Поинтересоваться о том, как к нему можно обращаться
- б) Попросить у него паспорт
- в) Спросить, был ли он ранее в вашем отеле
- г) Спросить, есть ли у него бронь

2. Может ли гость прогарантировать проживание в отеле чужой картой?

- а) Может
- б) Да, если владелец карты присутствует рядом и не имеет возражений

- в) Да, если гость утверждает, что эта карта принадлежит его родственнику
г) Не может
3. Какую информацию администратор должен сообщить гостю, выдавая ему ключ от комнаты?
а) Этаж, на котором расположена комната, и расположение лифта или лестницы
б) Номер комнаты и этаж
в) Информацию о том, где можно посмотреть номер комнаты на гостевой карте, этаж и расположение лифта или лестницы
г) Номер комнаты, этаж и расположение лифта или лестницы
4. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения:
а) сегмент клиентов (индивидуалы, группы, турагентства и т.д.)
б) категория гостиницы
в) число номеров
г) число сотрудников
5. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня:
а) ночной аудитор
б) ресепшионист
в) ночной портье
г) кассир
6. Выберите услуги, которые предоставляют носильщики гостям:
а) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности
б) доставка цветов в номер
в) помощь служащим парковки автомобилей
г) доставка багажа к месту проживания гостей
7. Назовите функциональные обязанности кассира
а) Обработка и обслуживание счетов гостей
б) Контроль текущей задолженности
в) Подготовка расчетной документации и отчетов
г) Начисление и прием платежей
д) Продажа номеров гостям без предварительного бронирования
8. Выберите функции, выполняемые службой приема и размещения:
а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности
б) обслуживание гостей в ресторанах, барах
в) обслуживание номерного фонда гостиницы
г) регистрация гостей и предоставление гостям необходимой информации
9. Какой вопрос не стоит задавать гостю для подготовки туристической информации?
а) Какой у вас бюджет на прогулку?
б) Чем вы интересуетесь?
в) Каким временем вы располагаете?
г) Были ли в нашем городе раньше?
10. Что обязательно нужно указать на карте, рассказывая гостю о достопримечательностях?
а) Остановки общественного транспорта
б) Ближайшие кафе
в) Время работы музеев
г) Отель
11. Может ли гость сдать в камеру хранения гостиницы легковоспламеняющиеся, огнеопасные вещества?
а) Может
б) Может за отдельную плату
в) Может, при условии, что гость сам несет ответственность и возмещает убытки в случае пожара
г) Не может
12. Что нужно обязательно сделать, если гость просит оставить на хранение неразрешенные предметы?
а) Озвучить правила отеля, касающиеся хранения этих предметов
б) Вызвать охрану
в) Попросить отнести эти предметы в номер
г) Спросить гостя, какие у него есть еще идеи по хранению этих предметов
13. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:
а) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания
б) фамилия гостя, номер комнаты, национальные особенности, привычки, образ жизни, номер для курящих или некурящих

в) фамилия гостя, номер комнаты, сроки и стоимость проживания

г)

фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, номер для курящих или некурящих

14. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу

а) регистрацию

б) наличие заграничного паспорта

в) срок действия визы

г) номер подтверждения бронирования

15. Согласно международным стандартам приветствие должно быть так

а) Здравствуйте

б) Добрый день, могу ли я вам чем-то помочь?

в) Добро пожаловать в наш отель

г) Приветствую вас

Комплект тестов для второй текущей аттестации

Комплект тестов для второй текущей аттестации

1. Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

а) высказать благодарность

б) попросить обратиться к руководству или более компетентному сотруднику

в) не противоречить гостю

г) требовать указать причину жалобы

2. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

а) 08.00 часов текущих суток по местному времени

б) 12.00 часов текущих суток по местному времени

в) 15.00 часов текущих суток по местному времени

г) 24.00 часа текущих суток по местному времени

3. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:

а) почасовая

б) за половину суток

в) за целые сутки

г) по договоренности

4. Импринтер - это:

а) устройство, предназначенное для осуществления приема платежей от гостей

б) устройство, предназначенное для совершения операции с платежной картой

в) механическое устройство, предназначенное для оформления слипа при совершении операции с платежной картой

5. Укажите, с какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание

а) служба, отвечающая за мини-бар

б) вспомогательная

в) служба Room Service

г) хозяйственная

6. Укажите срок рассмотрения претензии и ответа на нее:

а) в течение 10 календарных дней

б) в течение дня

в) в течение двух недель

г) в течение 7 календарных дней

7. Проживающий в гостинице гость сообщает по "линии радушия", что в его номере неисправен телевизор, и выражает пожелание, чтобы было доставлено два дополнительных полотенца. какие действия предпримет администратор?

а) регистрирует звонок в регистрационном журнале

б) дает указания в инженерно-техническую службу о неполадках с телевизором и горничной о доставке полотенец

в) дает указание горничной доставить полотенца в номер

г) звонит в инженерно-техническую службу и сообщает о неполадках с телевизором

8. Выберите информацию, которую заносят в журнал регистрации жалоб и претензий:

а) краткое изложение жалобы

б) подпись руководителя подразделения

в) фамилия, должность, страна, фирма

г) сроки решения вопроса

9. Что является подтверждением правильности счета?

- а) подпись консьержа
- б) подпись главного бухгалтера
- в) подпись гостя
- г) подпись кассира

10. Счет клиента включает:

- а) оплату дополнительных услуг
- б) оплату бронирования
- в) стоимость обратного билета
- г) номер комнаты

11. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере..

- а) не превышающем плату за половину суток
- б) полной стоимости за сутки

12. При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- а) карта гостя
- б) счет на дополнительные услуги
- в) разрешение на поселение
- г) счет на доплату

13. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за:

- а) трое суток
- б) двое суток
- в) одни сутки
- г) половину суток

14. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- а) 5000
- б) 3000
- в) 4500
- г) 2500

15. Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб. Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- а) 9000
- б) 10500
- в) 12000
- г) 13500

Критерии оценки:

Правильные ответы даны на 91-100% вопросов - «отлично» (25,5 - 28 балла), повышенный уровень

Правильные ответы даны на 75-90% вопросов - «хорошо» (31 – 25 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 61-74% вопросов - «удовлетворительно» (17 – 30 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на менее 60% вопросов - «неудовлетворительно» (0-16,8 балла), уровень не сформирован

Настольная бизнес-игра «Отельер»

Настольная игра не только является интересной формой проведения учебных занятий, но и преследует определенные учебные цели, такие как получение знаний, их закрепление, развитие познавательных процессов, коммуникативных навыков и формирование личностных качеств.

«Отельер» - это авторская настольная игра, которая позволяет оценивать и развивать профессиональные компетенции будущих сотрудников гостиничного предприятия, а именно:

- знания стандартов работы;
- знания политики продаж компании;
- знания нормативно-правовой документации;
- навыки продаж: предложения upsell, дополнительных услуг и презентация отеля и номеров;
- навыки разрешения конфликтных ситуаций;
- знания достопримечательностей города;
- умения общаться с иностранными гостями на английском языке и т.д.

Что позволяет игра студентам?

- Интересно и увлекательно продемонстрировать свои профессиональные навыки;
- Увидеть свои зоны роста и получить обратную связь от преподавателя;
- Получить мотивацию на совершенствование своих профессиональных навыков.

Что представляет собой игра?

- Игровое поле с отелями, карточками «жизнь отельера», карточками «сюрприз» и т.д.;

- Первым в игре побеждает тот, кто заработает 10 баллов;
- Повысить баллы студенты могут, выполняя действия для которых, в свою очередь, нужно заработать определенную сумму игровых денег;
- Заработать игровые деньги участники могут, демонстрируя свои профессиональные компетенции;
- В процессе игры баллы студентов могут, как повышаться, так и понижаться. Все зависит от уровня знаний и навыков.

Комплект игры:

- Игровое поле;
- Комплект игровых денег;
- Набор карточек отелей;
- Набор карточек «возможность заработать»;
- Набор карточек «russiahotels.ru»;
- Набор карточек «сюрприз»;
- Набор карточек «отельер»;
- Набор карточек «как повысить свою оценку?»;
- Набор карточек с оценками;
- Набор фишек;
- Кубики.

Критерий оценки:

Студент за игру заработал 8-10 баллов - «отлично» (5 балла), повышенный уровень

Студент за игру заработал 6–7 баллов - «хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Студент за игру заработал 3-5 баллов - «удовлетворительно» (3 балла), пороговый уровень

Студент за игру заработал 0-2 балла - «неудовлетворительно» (0-2 балла), уровень не сформирован

Перечень тренингов по дисциплине «Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия»

1. Проведение вводного и текущего инструктажа для работников службы прием и размещения
2. Процесс заселения гостей в отель
3. Выполнения сотрудниками службы приема и размещения стандартов и регламентов по организации встреч, приема, размещения и обслуживания гостей
4. Урегулирование конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей".
5. Реализация речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями
6. Оформление документов, необходимых 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.
7. Процедура выселения гостя

Критерий оценки:

1. Теоретический уровень знаний, способность ориентироваться в теоретическом материале – 3 балла
2. Соблюдения правил деловой, профессиональной и речевой этики – 2 балла
3. Соблюдение последовательности этапов процесса – 2 балла
4. Соответствие действий студента стандартам – 3 балла

Студент за тренинг заработал 8-10 баллов - «отлично» (5 балла), повышенный уровень

Студент за тренинг заработал 6–7 баллов - «хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Студент за тренинг заработал 3-5 баллов - «удовлетворительно» (3 балла), пороговый уровень

Студент за тренинг заработал 0-2 балла - «неудовлетворительно» (0-2 балла), уровень не сформирован

Примеры задач

Задача 1.

В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 2.

Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 3.

Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 4.

В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.

Задача 5.

Прибывшая в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.

Задача 6.

В ваш отель прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которую обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

Задача 7.

Туристическая группа. Проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км. От города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

Задача 8.

Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

Задача 9.**Задание 2.**

Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8 – часовой рабочий день;
- 2 администратора в смену;
- отдых между сменами – не менее 2 смен;
- 2 выходных в неделю (не обязательно подряд);
- 2-е сотрудников могут выходить на смены строго в понедельник по пятницу;
- 1 сотрудник может выходить на смены строго со среды по воскресенье;
- усилить утреннюю смену в субботу в день групповых выездов туристов.

Условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30

О – выходной день

М – промежуточная смена

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

Критерии оценки:

«отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень

Задача решена верно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (2 – 2,4 балла), пороговый уровень

Задача решена верно, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (1-1,9 балла), пороговый уровень

Задача решена частично не верно, есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 1 балла), уровень не сформирован

Задача не решена и решена не верно. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

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 отельерами 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.
22. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену:

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. Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия.
6. Кадровый состав службы приема и размещения. Функции основных сотрудников службы. Внешний вид сотрудников.
7. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
8. График работы персонала службы приема и размещения.
9. Правила и процесс заселения гостей в гостиницу.
10. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Основные категории иностранных граждан.
11. Процесс постановки иностранных гостей на миграционный учет.
12. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп.

13. Понятие постоянных и VIP гостей. Специфика работы с постоянными и VIP гостями.
14. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
15. Конфликтные ситуации в практике гостиничных предприятий, причины их возникновения.
16. Правила рассмотрения жалоб гостей.
17. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.
18. Особенность организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля.
19. Ночной аудит: понятие, цели. Функциональные обязанности ночного аудитора.
20. Особенности консультирования гостя по туристической информации
21. Правила проведения процедуры выписки гостя. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
22. Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий.
23. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.

Критерии оценки:

Критерий оценки:

«Отлично», повышенный уровень (36-40 б.):

Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

«Хорошо», пороговый уровень (30-35 б.):

Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

«Удовлетворительно», пороговый уровень (25-29 б.):

Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

«Неудовлетворительно», уровень не сформирован (0-24 б.):

При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	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
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 A1	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)
<p>Методические указания по самостоятельной работе студента</p> <p>Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.</p> <p>В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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).