Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций

Утверждаю:
Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
В.Г.Роговая
протокол № 5 от 28 ноября

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технология размещения и гостеприимства»

Направление подготовки : 43.03.02 «Туризм»

Форма обучения: очная
(очная, заочная.)

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.20

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2/72

Вид учебной работы	Часы	Семестр							
		6							
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	36	36							
Лекции	14	14							
Лабораторные работы									
Практические занятия:	22	22							
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	30%	30%							
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	36	36							
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	зачет	зачет							
Общая трудоемкость дисциплины	2/72	2/72							

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с принятием ФГОС ВО 43.03.02 „Туризм".

Протокол заседания кафедры № 6 от «4» февраля 2016г.
Заведующий кафедрой
Дашильченко Ш.А. / ШД /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016 - 2017 учебный год в связи с изменением списка рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от «02» сентября 2016г.
Заведующий кафедрой
Жукова К.В / Жук /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа составлена:

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Туризм»
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Краснова Н.В. / Н.В. Краснова

Программа утверждена на заседании кафедры
Социально-культурного сервиса и коммуникаций

Протокол № 6 «4» февраля 2016г.

Заведующий кафедрой
Данильченко И.А. /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.20

Дисциплина «Технология размещения и гостеприимства» входит в вариативную часть обязательных дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». При изучении дисциплины прослеживается преемственность по отношению к дисциплинам «Менеджмент в туристской индустрии», «Маркетинг в туристкой индустрии».

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: изучение технологий гостеприимства как единства всех сотрудничающих друг с другом гостиничных, туристских, транспортных и других предприятий в системе гостинично - туристского комплекса.

Задачи дисциплины:

- приобрести теоретические знания и практические навыки в области гостиничной деятельности, а именно в организации деятельности службы приема и размещения;
- иметь представление о правовых и нормативных документах, определяющие деятельность средств размещения в Российской Федерации;
- изучить организацию деятельности и технологию обслуживания потребителей гостиничных услуг службой приема и размещения;
- осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности;
- научиться анализировать социально-значимые проблемы, методы при решении профессиональных задач;
- изучать трансферты международных технологий индустрии и гостеприимства, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-3, ПК-5, ПК-13

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

- способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2);

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);

- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);

- способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);

- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ОПК,ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	основы логического мышления
ОК-2	современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства

ОК-1	основные социальные и личностные философские проблемы
ПК-3	как реализовывать проекты в туристкой индустрии
ПК-5	как организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской индустрии
ПК-13	принципы эффективного общения с потребителями туристского продукта
ОПК-2	область применения профессиональной деятельности и историю ее развития, осознавать социальную значимость и важность профессии;
ОПК-3	как организовать процесс обслуживания потребителя

2) уметь**:**

Индекс компетенции (ОК, ОПК,ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	составлять логические цепи
ОК-2	обосновывать и отстаивать свою позицию; расширять сферу собственных знаний и компетентности, в том числе в результате самостоятельной работы
ОК-1	анализировать социальные и личностные проблемы с использованием философских понятий и теорий, и находить наиболее эффективные способы решения актуальных личных и общественных проблем
ПК-3	реализовывать проекты в туристской индустрии
ПК-5	организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской индустрии
ПК-13	эффективно общаться с потребителями туристского продукта
ОПК-2	применять понятийно-категориальный аппарат в профессиональной деятельности
ОПК-3	организовать процесс обслуживания потребителя

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ОПК,ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	навыками работы с научной литературой
ОК-2	навыками использования программных средств и работы в компьютерных сетях, использования ресурсов Интернет и критического переосмысления информации
ОК-1	разными методиками анализа и понимания мировоззренческих позиций и общественных проблем
ПК-3	Готовностью к реализации проектов в туристской индустрии
ПК-5	способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской индустрии
ПК-13	способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта
ОПК-2	навыками работы в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности в туристской индустрии
ОПК-3	умением организовать процесс обслуживания потребителя

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных, общепрофессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции								
			Общекультурные (ОК) Общепрофессиональные(ОПК) Профессиональные(ПК)								общее количество компетенций
			ОК-5	ОК-2	ОК-1	ОПК-2	ПК-3	ПК-5	ПК-13	ОПК-3	
Р1	Введение в индустрию гостеприимства	6	+	-	+	-	-	-	+	-	0,17
Р2	Организационная структура службы приема и размещения	8	+	+	-	+	+	+	+	+	0,22
Р3	Операционный процесс бронирования	8	+	-	+	+	-	+	+	+	0,22
Р4	Заезд, регистрация и размещение гостя	8	+	+	+	+	+	+	+	+	0,22
Р5	Обслуживание гостей во время проживания	8	+	+	+	+	+	+	+	+	0,22
Р6	Выезд гостя	6	+	-	-	+	+	+	+	+	0,17
Р7	Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей	12	+	+	+	+	+	+	+	+	0,33
Р8	Индустрия питания	10	+	+	-	+	-	+	+	+	0,28
Р9	Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения	6	+	+	+	+	+	+	+	+	0,17
	Итого:	72									2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	Введение в индустрию гостеприимства	1	-	4
Р2	Организационная структура службы приема и размещения	2	2	4
Р3	Операционный процесс бронирования	2	2	4
Р4	Заезд, регистрация и размещение гостя	1	2	4
Р5	Обслуживание гостей во время проживания	2	2	4
Р6	Выезд гостя	-	2	4
Р7	Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей	2	4	4
Р8	Индустрия питания	2	4	4
Р9	Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения	2	4	4
Итого		14	22	36

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Введение в индустрию гостеприимства

Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия.

Раздел 2. Организационная структура службы прием и размещения

Цели, задачи, роль службы приема и размещения.

Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы. Техническое оснащение службы приема и размещения.

Служба приема и размещения как контактная служба.

Основы взаимоотношений между персоналом и гостями гостиницы.

Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.

Раздел 3. Операционный процесс бронирования

Бронирование мест в гостинице.

Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Заявка на бронирование.

Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera.

Особенности гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером.

Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования.

Двойное бронирование гостиничных номеров. Урегулирование конфликтных ситуаций. Психологический комфорт гостя.

Подтверждение бронирования гостиничного номера.

Аннуляция негарантированного бронирования.

Аннуляция гарантированного бронирования.

Порядок работы с письмами-заявками на размещение в гостинице по безналичному расчету.

Раздел 4. Заезд, регистрация и размещение гостя

Заезд гостя в гостиницу. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения

Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.

Порядок регистрации иностранных граждан лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан.

Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.

Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.

Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя.

Классификация гостиничных номеров. Назначение номера. Вселение в номер.

Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запирания гостиничных номеров. Особенности современных технологий.

Раздел 5. Обслуживание гостей во время проживания

Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Минибары. Обслуживание в номерах. Услуги интерактивного и платного телевидения. Телекоммуникационные услуги. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы. Организация отдыха и развлечений.

Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета.

Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.

Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.

Раздел 7. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей.

Служба телефонных операторов. Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени.

Организация работы службы консьержей. Особенности функционирования. Требования к персоналу.

Организация работы кассиров. Особенности функционирования. Требования к персоналу.

Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчёт финансовой деятельности.

Раздел 8. Индустрия питания

Принципы функционирования предприятий питания в гостинице.

Технология обслуживания в гостинице.

Требования к помещениям ресторана и оборудования.

Персонала ресторана.

Виды приема пищи. Подача пищи.

Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах.

Банкеты и кейтеринг.

Организация продажи напитков в гостинице

Раздел 9. Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения

Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения.

Клиентоориентированный сервис в деятельности службы приема и размещения: работа с различными категориями гостей, создание программы лояльности для гостей, сервис как стратегия.

Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.

Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения и др.

Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице. Технологии работы с жалобами гостей. Методы работы с возражениями, правила работы с рекламациями, работа с конфликтами. Психологический комфорт гостя.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 2. Организационная структура службы прием и размещения

Цели, задачи, роль службы приема и размещения.

Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы. Техническое оснащение службы приема и размещения.

Служба приема и размещения как контактная служба.

Основы взаимоотношений между персоналом и гостями гостиницы.

Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.

Раздел 3. Операционный процесс бронирования

Бронирование мест в гостинице.

Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Заявка на бронирование.

Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera.

Особенности гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером.

Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования.

Двойное бронирование гостиничных номеров. Урегулирование конфликтных ситуаций. Психологический комфорт гостя.

Подтверждение бронирования гостиничного номера.

Аннуляция негарантированного бронирования.

Аннуляция гарантированного бронирования.

Порядок работы с письмами-заявками на размещение в гостинице по безналичному расчету.

Раздел 4. Заезд, регистрация и размещение гостя

Заезд гостя в гостиницу. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения

Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.

Порядок регистрации иностранных граждан лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан.

Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.

Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.

Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя.

Классификация гостиничных номеров. Назначение номера. Вселение в номер.

Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запирания гостиничных номеров. Особенности современных технологий.

Раздел 5. Обслуживание гостей во время проживания

Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Минибары. Обслуживание в номерах. Услуги интерактивного и платного телевидения. Телекоммуникационные услуги. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы. Организация отдыха и развлечений.

Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета.

Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.

Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.

Раздел 6. Выезд гостя

Процедура выписки гостя.

Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.

Раздел 7. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей.

Служба телефонных операторов. Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени.

Организация работы службы консьержей. Особенности функционирования. Требования к персоналу.

Организация работы кассиров. Особенности функционирования. Требования к персоналу.

Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчёт финансовой деятельности.

Раздел 8. Индустрия питания

Принципы функционирования предприятий питания в гостинице.

Технология обслуживания в гостинице.

Требования к помещениям ресторана и оборудования.

Персонала ресторана.

Виды приема пищи. Подача пищи.

Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах.

Банкеты и кейтеринг.

Организация продажи напитков в гостинице

Раздел 9. Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения

Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения.

Клиентоориентированный сервис в деятельности службы приема и размещения: работа с различными категориями гостей, создание программы лояльности для гостей, сервис как стратегия.

Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.

Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения и др.

Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице. Технологии работы с жалобами гостей. Методы работы с возражениями, правила работы с

рекламациями, работа с конфликтами. Психологический комфорт гостя.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудое мкость, часы	Виды контроля СРС
С1	*Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса*	Р1 Введение в индустрию гостеприимства Р3 Операционный процесс бронирования Р5 Обслуживание гостей во время проживания Р8 Индустрия питания Р9 Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения	0,28/10	- опрос - выступления в ходе семинарских занятий.
С2	*Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс*	Р2 Организационная структура службы прием и размещения Р4 Заезд, регистрация и размещение гостя Р6 Выезд гостя Р7 Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов. Кассиров, консьержей Р8 Индустрия питания	0,28/10	- поиск, сбор, анализ и презентация информации; - рефераты; - выступления в ходе семинарских занятий
С3	*Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)*	Р2 Организационная структура службы приема и размещения Р4 Заезд, регистрация и размещение гостя Р5 Обслуживание гостей во время проживания Р6 Выезд гостя Р9 Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения	0,22/8	-проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских занятий; -выполнение практических заданий; - рефераты.
С4	*Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)*	Организационная структура службы приема и размещения Операционный процесс бронирования Заезд, регистрация и размещение гостя Обслуживание гостей во время проживания. Выезд гостя. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей. Индустрия питания	0,22/8	- промежуточное тестирование; - подготовка к зачету.
	Итого:		1/36	

6.5.1 Примерная тема рефератов

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице

2. Технология приема и размещения гостей в гостинице

3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице

4. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы

5. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности

6. Технология работы службы питания в гостинице

7. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице

8. Технология и организация работы анимационной службы в гостинице

9. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице

10. Организация телекоммуникационных услуг в гостинице

7 Фонд оценочных и контрольных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Балльно - рейтинговая система оценки работы студентов

№ п/п	Наименование	Содержание					
		Распределение баллов за семестр					
		Вид УР	Посещение лекций	Работа на практических занятий	Тесты, НИРС	Творческое задание (формирование презентации)	Зачет
1	Распределение баллов за семестр по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы	Балльная оценка	1 балл (максимум 7 баллов)	2 балла (максимум 22 баллов)	24 баллов (минимум 10 балла, максимум 24 баллов)	18 баллов (минимум 18 балла, максимум 32 баллов)	15 баллов (минимум 5 баллов, максимум 15 баллов)
2	Критерии пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	до 60 баллов «незачтено»; более 60 баллов «зачтено»					
3	Критерии допуска	Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен					

	к возможности получения автоматического зачета по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	набрать по итогам текущего контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические работы. Для получения зачета «автоматически» студенту необходимо набрать за семестр не менее 80 баллов.
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов за семестр	В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 60 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий до проведения зачета. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий. Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем): выполнение и защита пропущенных практических занятий; прохождение контрольного тестирования. Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

7.1.2 Тестовые задания:

1. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:
   1) «5 звезд»;
   2) «4 звезды»;
   3) «3 звезды»;
   4) «2 звезды»

2. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера (несколько ответов):
   1) безопасность;
   2) консьерж;
   3) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
   4) обмен валюты;
   5) уборка номера

3. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:
   1) прием и размещение; (2)
   2) бронирование; (3)
   3) регистрация по прибытии; (1)
   4) оплата номера и дополнительные услуги; (4)
   5) выписка гостя (5)

4. Укажите срок подтверждения предоплаты:

1) 3 дня;
2) от нескольких недель до одного дня;
3) от месяца до одного дня;
4) неделя

5. Какие показатели определяют бронирование
1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда

6. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:
1) заявка;
2) электронное письмо;
3) письмо с номером подтверждения заявки;
4) дорожный чек;
5) ваучер

7. По каким документам возможно поселение в гостиницу:
1) российский паспорт, где нет прописки;
2) удостоверение личности офицера;
3) регистрационный талон;
4) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет)

8. Какие из перечисленных функций относятся к обязанностям ночного аудита:
1) проверка платежеспособности гостя;
2) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
3) предотвращение утечек информации;
4) ведение параллельного учета

9. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу:
1) регистрацию;
2) срок действия визы;
3) наличие заграничного паспорта;
4) номер подтверждения бронирования;
5) штамп о пересечении границы

10. Кто подходит под категорию VIP-гостя:
1) долгопроживающие гости;
2) секретный агент;
3) гость - инкогнито;

4) стюардесса

11. Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям (несколько ответов):

1) доставка багажа к месту проживания гостей;
2) доставка цветов в номер;
3) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
4) помощь служащим парковки автомобилей

12. Какую информацию фиксирует дежурный администратор в регистрационном журнале в случае жалобы гостя (несколько ответов):

1) точное время получения сигнала;
2) фамилия гостя;
3) причина звонка;
4) гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу

13. Какие способы оплаты допускаются в гостиницах (несколько ответов):

1) наличными в иностранной валюте;
2) кредитными картами;
3) переводом;
4) ваучером

14. В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

1) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
2) по желанию клиента;
3) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;
4) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет

7.1.3 Примерная тематика научно-исследовательских работ студентов

1. Роль и место рынка туристских и гостиничных услуг в системе рынка услуг

2. Исследование конкурентов и их стратегий

3. Исследование потребителей рынков туристских и гостиничных услуг (г.Курган).

7.2 Контрольные оценочные средства

Завершающим этапом изучения дисциплины «Технология размещения и гостеприимства» является зачет.

Критериями успешной сдачи зачета по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;
- активное участие в практических занятиях;
- выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной форме.

Критерии оценки знаний студентов на зачете:

1. Оценка «зачтено» выставляется студенту, который дал полный развернутый ответ на поставленный вопрос, показал умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.

2. Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который дал не полный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Вопросы к зачету:

1. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.

2. Правила предоставления гостиничных услуг.

3. Понятие гостиничного продукта и гостиничных услуг

4. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства

5. Типология гостиниц. Международная классификация средств размещения средств

6. Понятие гостиничной индустрии, гостиничной деятельности и гостиницы.

7. Стандартная классификация средств размещения туристов. Классификация отелей по уровню услуг. Классификация гостиниц по разрядам.

8. Технологический цикл обслуживания гостей. Служба бронирования.

9. Служба прием и размещения.

10. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

11. Служба безопасности.

12. Инженерно-техническая служба.

13. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.

14. Типы клиентов гостиничных предприятий. Психологические роли гостей отелей.

15. Особенности контакта персонала отеля с клиентами.

16. Конфликтные ситуации и их разрешение.

17. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.

18. Безрисковые схемы работы гостиниц с турфирмами.

19. Оформление договорной документации.

20. Анимационные услуги в системе гостиничного продукта.

21. Анимационно–досуговая деятельность курортных отелей.

22. Услуги питания.

23. Дополнительные услуги: бронирование и аренда транспорта, «встречи-проводы», экскурсионные услуги.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р1	Введение в индустрию гостеприимства	Мультимедийные средства	1
Р4	Классификация гостиничных номеров. Назначение номера	Конференция, презентации, Интернет-ресурсы	3
Р5	Обслуживание гостей во время проживания	Работа в группах малого состава	2
Р6	Процедура выписки гостя	Разбор конкретных ситуаций	2
Р9	Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения	Разбор конкретных ситуаций	3
		Итого:	11
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			30%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов, Е.В, Мигунова. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2013. – 224с.

2. Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. - М.: Дашков и К, 2014.- 271 с.: ил.

3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 304с.

9.2 Дополнительная литература:

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2014.- 168 с.: ил.- (Бакалавриат).

2. Давайте определимся: кто ваш клиент? // Гостиничное дело.-2012.-№10.-с.28-31.

3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. Образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 208с.

4. Катсигрис, К. Учебник ресторатора. Проектирование, оборудование, дизайн [Текст]: [учебник] / К. Катсигрис, К. Томас. - М.: Ресторанные ведомости, 2010.- 557 с.: ил.

5. Матюхина, Ю.А. Организация туристской индустрии [Текст]: учеб. пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.- 299 с.: ил.- (ПРОФИль).

6. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст]: учеб. пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - М.: Дашков и К, 2014.- 176 с.: ил.- (Учебные издания для бакалавров).

7. Рындач, М.А. Основы туризма [Текст]: учеб. пособие. - М.: Дашков и К, 2012.- 204 с.: ил.

8. Соколова С. Животные в гостинице: убытки или прибыль //Гостиничное дело.-2014.-№2.-с.28-34.

9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 352с.

10. Туристское образование в России: национальная идентификация в условиях глобальной интеграции (философско - правовой аспект) // Туризм: право и экономика. - 2012. - №4.- С.2-6."

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийный проектор, интерактивная доска