

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.06 Организация службы приема и размещения
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Шепелева С. В.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### *Цель освоения дисциплины:*

формирование у студентов системы знаний и умений для компетентного решения профессиональных задач в сфере организации служб бронирования, приёма и размещения в гостинице.

#### *Задачи дисциплины:*

сформировать у обучающихся понимание места службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы;

сформировать у обучающихся навыки планирования и организации деятельности службы приема и размещения гостиницы;

сформировать у обучающихся готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую работу СПиР;

сформировать у обучающихся готовность к применению современных технологий в работе СПиР;

сформировать у обучающихся готовность использовать оптимальные технологические процессы в СПиР, в том числе в соответствии с требованиями различных категорий гостей.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-1 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства	ПК-1.1 Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
	ПК-1.2 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	
	ПК-1.3 Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций.	

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен проводить оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства	ПК-2.1 Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса. ПК-2.2 Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса. ПК-2.3 Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-4 Способен обеспечивать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПК-4.1 Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд. ПК-4.2 Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон. ПК-4.3 Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-6 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-6.1 Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенности системы контроля работы персонала в гостиничных сетях; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных на предприятиях общественного питания; основы планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	<p>ПК-6.2 Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания.</p> <p>ПК-6.3 гостиницах и иных средствах размещения; способами организации контроля исполнения персоналом принятых решений; методами организации службы внутреннего контроля; способами организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного предприятия; методами оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	
<p>ПК-7 Способен анализировать деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>ПК-7.1 Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий общественного питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий общественного питания.</p> <p>ПК-7.2 Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</p>

<b>Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)</b>	<b>Примечание</b>
	ПК-7.3 Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.	

<b>Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
ПК-1.1. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ;
ПК-1.2. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;
ПК-1.3. Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.	Сформированы систематические представления о: координации и контроле деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; теоретических основах финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса; сборе и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;
ПК-2.2. Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса.	Сформировано умение: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; формирования системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса; участия в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания;.
ПК-2.3. Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; планирования инновационной деятельности в сфере гостеприимства; организации оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; вырабатывать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.
ПК-4.1. Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд.	Сформированы систематические представления о: закономерностях, основных событиях и особенностях истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; истории становления и развития государственности; культурных особенностях и традициях различных социальных групп; способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; о способах и методах взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами разных культур и народностей; особенностях формирования клиентурных отношений; особенностях обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг; о специализированных компьютерных программах, используемых на предприятиях сервиса;

<b>Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
ПК-4.2. Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.	Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;
ПК-4.3. Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке.
ПК-6.1. Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенности системы контроля работы персонала в гостиничных сетях; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных на предприятиях общественного питания; основы планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания.	Сформированы систематические представления о: принципах и методах создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенностях системы контроля и контроллинга работы персонала в гостиничных сетях; -основных категориях и направлениях традиционных и инновационных технологий управления персоналом, воздействие их на кадровые ресурсы;
ПК-6.2. Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания.	Сформировано умение: формировать стратегии управления человеческими ресурсами в организации; определять эффективность применения кадровых технологий; осуществлять координацию и контроль за деятельностью структурных подразделений гостиничного комплекса; разрабатывать планы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; проводить оценку управления и организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;

<b>Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
<p>ПК-6.3. гостиницах и иных средствах размещения; способами организации контроля исполнения персоналом принятых решений; методами организации службы внутреннего контроля; способами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного предприятия; методами оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); приемами эффективного распределения полномочий; навыками системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; методикой создания системы контроля и контроллинга в управлении предприятиями питания и гостиничного комплекса; навыками определения основных проблем управления персоналом в организации.</p>
<p>ПК-7.1. Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий общественного питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий общественного питания.</p>	<p>Сформированы систематические представления о: сборе, обработке и анализе информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; методах оценки эффективности деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса; методах контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; способах оценки соответствия качества предоставляемых услуг существующим стандартам.</p>
<p>ПК-7.2. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p>



Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-7.3. Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-4.1 ПК-6.1 ПК-7.1	ПК-1.2 ПК-2.2 ПК-4.2 ПК-6.2 ПК-7.2	ПК-1.3 ПК-2.3 ПК-4.3 ПК-6.3 ПК-7.3
1	Организация работы службы приема и размещения.	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Технология бронирования мест (номеров) в гостинице	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Технология регистрации и размещения гостя.	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Автоматизация процессов бронирования, приема и размещения в гостинице	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
5	Профессиональные стандарты обслуживания, требования к обслуживающему персоналу СПиР	ПК-1 ПК-2	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Тема 1: Организация работы службы приема и размещения.

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организационная структура служб бронирования, приёма и размещения в крупных отелях. Организационная структура служб бронирования, приёма и размещения в отелях средней вместимости. Организационная структура служб бронирования, приёма и размещения в малых отелях. Специфика организационной структуры служб в зависимости от специализации отеля. Должностные инструкции персонала служб бронирования, приема и размещения. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Разработка должностных инструкций персонала служб бронирования, приема и размещения.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Технологии бронирования мест (номеров) в гостинице Типы брони. Составление заявки на бронирование. Определение наличия номеров для бронирования. Регистрация предварительного заказа. Подтверждение бронирования. Выполнение заказа и составление отчётов по бронированию. Особенности бронирования групп. Документальное оформление всех этапов бронирования</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Документальное оформление всех этапов бронирования.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> Технология регистрации и размещения гостя. Предрегистрационная деятельность. Особенности регистрации иностранных туристов. Типы виз иностранцев. Бланки строгой отчетности. Оформление регистрационной записи. Постановка на миграционный учёт иностранных граждан (ИГ) и лиц без гражданства (ЛБГ). Регистрация граждан РФ по месту временного проживания. Виды тарифов. Упрощённые и прогрессивные методы регистрации. Методы оплаты гостиничных услуг. Выдача ключа и поселение гостя в номер. Оплата дополнительных услуг, оказываемых гостю во время проживания. Переселение гостей во время проживания. Возврат денежных средств. Процедура работы с жалобами гостей. Международный стандарт ИСО 10002 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях». Выписка из номера и оплата счёта. Документальное оформление выписки гостя.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Документальное оформление регистрации граждан РФ и иностранцев.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 4:</b> Автоматизация процессов бронирования, приёма и размещения в гостинице Бронирование посредством различных средств связи. Глобальные компьютерные системы бронирования, принадлежащие авиакомпаниям (AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN и др.). Характеристики компьютерных систем бронирования, принадлежащие независимым консорциумам (UTELL, SRS (Steinfierberger Reservation Service), FIDELIO). Модули онлайн интернет-бронирования. Работа с базовым блоком АСУГ Intellect Style.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Работа с базовым блоком АСУГ Intellect Style.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 5:</b> Профессиональные стандарты обслуживания, требования к обслуживающему персоналу СПиР Персонал СПиР. Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала СПиР. Общие требования к персоналу СПиР. Дополнительные требования к персоналу служб приёма и размещения, бронирования. Фотография рабочего дня работника СПиР. Графики работы персонала СПиР. Стандарты обслуживания в СПиР. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов (иностранцев, групп туристов, VIP-гостей). Культура обслуживания.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Стандарты обслуживания в СПиР.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	32	32
Самостоятельная работа студента (СР)	55	55
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	55	55

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	53	53
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Организация работы службы приема и размещения.	2	4	4	0	11	4	
2	Технология бронирования мест (номеров) в гостинице	2	4	4	0	11	4	
3	Технология регистрации и размещения гостя.	2	4	4	0	11	4	
4	Автоматизация процессов бронирования, приёма и размещения в гостинице	2	2	16	0	11	16	
5	Профессиональные стандарты обслуживания, требования к обслуживающему персоналу СПиР	2	2	4	0	11	4	
Итого:			16	32	0	55	32	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	121	121
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	121	121
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	14	14
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Организация работы службы приема и размещения.	3	2	0	0	24	4	
2	Технология бронирования мест (номеров) в гостинице	3	0	2	0	24	4	
3	Технология регистрации и размещения гостя.	3	0	0	0	24	4	
4	Автоматизация процессов бронирования, приёма и размещения в гостинице	3	0	2	0	24	16	
5	Профессиональные стандарты обслуживания, требования к обслуживающему персоналу СПиР	3	0	2	0	25	4	
Итого:			2	6	0	121	32	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных

#### **4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

*Основная литература:*

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14414-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-489283>

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. - Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 449 с. - ISBN 978-5-534-10614-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-495422>

3. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф., 2022 г. - 451 с. - ISBN 978-5-534-13127-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/administrirovanie-otelya-496498>

*Дополнительная литература:*

1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-492674>

2. ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ 2-е изд. Учебное пособие для вузов / Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. - Омский государственный технический университет (г. Омск), 2022 г. - 98 с. - ISBN 978-5-534-11735-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/obslyuzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-495813>

3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ, КЛАССИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ И ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ 5-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Дехтярь Г. М. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва), 2023 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-15308-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-513643>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа
6. Is-hotel

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](http://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная

---

база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arch.neicon.ru](http://arch.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный

9. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

10. [убрать] Портал государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru>. - Текст: электронный

11. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

12. Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rosпотребнадзор.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - практических занятий - «Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования» – оборудованная наглядным учебным оборудованием: стойка службы приема и размещения, персональный компьютер, подключенный к сети интернет, телефон, многофункциональное устройство, сейф, ящик для ключей, шкаф для папок; лицензионным программным обеспечением

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

4. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет,

мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

## 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

*Примерные темы докладов-презентаций*

1. Организационная структура служб бронирования, приёма и размещения в крупном отеле (по выбору).
2. Организационная структура служб бронирования, приёма и размещения в отелях средней вместимости (по выбору).
3. Организационная структура служб бронирования, приёма и размещения в малых отелях (по выбору).
4. Специфика организационной структуры СПиР в зависимости от специализации отеля.
5. Организация рабочего места и оборудование службы приема и размещения в действующих отелях.

**Тестирование №1**

*Примеры тестовых заданий*

1.	<p><b>Клиент при размещении попросил тип номера TWN. Вы должны предоставить номер с ...</b></p> <p>А. двухместным размещением с двумя односпальными кроватями;                  Б. двухместным размещением с одной двуспальной кроватью;                  В. номер повышенной комфортности, состоящий из двух комнат с одной двуспальной кроватью;                  Г. трехместным размещением с одной двуспальной и одной односпальной кроватью.</p>
2.	<p><b>Клиент при размещении попросил тип номера Double. Вы должны предоставить номер с...</b></p> <p>А. двухместным размещением с двумя односпальными кроватями;                  Б. двухместным размещением с одной двуспальной кроватью;                  В. номер повышенной комфортности, состоящий из двух комнат с одной двуспальной кроватью;                  Г. трехместным размещением с одной двуспальной и одной односпальной кроватью.</p>
3.	<p><b>Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более ...</b></p> <p>А. часа;                  Б. двух часов;                  В. трех часов;                  Г. четырех часов.</p>
4.	<p><b>Выберите документы, удостоверяющие личность, на основании которых можно поселиться в гостинице:</b></p> <p>А. водительское удостоверение гражданина РФ;                  Б. разрешение на временное проживание лица без гражданства;                  В. вид на жительство лица без гражданства;                  Г. свидетельство о рождении.</p>
5.	<p><b>Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме...</b></p> <p>А. только после их оказания потребителю;                  Б. до их оказания потребителю;                  В. по решению гостиничного предприятия: после их оказания или перед их оказанием;                  Г. по решению потребителя: после их оказания или перед их оказанием.</p>

6.	<p><b>Карта гостя всегда выписывается в _____ экземпляре(ах)</b></p> <p>А. одним;</p> <p>Б. двух;</p> <p>В. трех;</p> <p>Г. четырех.</p>
7.	<p><b>Анкета о регистрации по месту пребывания детей (в том числе достигших 14 лет), прибывших отдельно от родителей (законных представителей) заполняется непосредственно ...</b></p> <p>А. несовершеннолетним гражданином Российской Федерации;</p> <p>Б. его представителем;</p> <p>В. от его имени должностным лицом гостиницы;</p> <p>Г. все перечисленные выше ответы верны.</p>
8.	<p><b>Различают следующие виды российских виз, выдаваемых иностранцам для поездки в Россию:</b></p> <p>А. обыкновенная, дипломатическая, служебная, виза временно проживающего лица, транзитная, гуманитарная;</p> <p>Б. обыкновенная, дипломатическая, служебная, политическая, транзитная, гуманитарная;</p> <p>В. официальная, дипломатическая, служебная, туристская, транзитная, деловая;</p> <p>Г. обыкновенная, дипломатическая, служебная, виза временно проживающего лица, транзитная, гуманитарная.</p>
9.	<p><b>При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за ...</b></p> <p>А. сутки;</p> <p>Б. половину суток;</p> <p>В. шесть часов;</p> <p>Г. четыре часа.</p>
10.	<p><b>Клиент при размещении попросил номер площадью не менее 75 м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом. Вы должны предоставить ему номер...</b></p> <p>А. сюит;</p> <p>Б. апартамент;</p> <p>В. джуниор сюит.</p> <p>Г. Люкс</p>
11.	<p><b>Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с...</b></p> <p>А. Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</p> <p>Б. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации;</p> <p>В. ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».</p> <p>Г. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»</p>
12.	<p><b>Анкета в гостинице заполняется в _____ экземпляре(ах)</b></p> <p>А. одним</p> <p>Б. двух;</p> <p>В. трех;</p> <p>Г. четырех.</p>
13.	<p><b>Стойку СПиР обычно разделяют на следующие секции ...</b></p> <p>А. регистрации, кассовых операций, информации и почты;</p> <p>Б. регистрации, бронирования и информации;</p> <p>В. кассовых операций, информации и почты;</p> <p>Г. бронирования, регистрации и информационных услуг.</p>



14.	<b>Продолжительность действия транзитной визы не превышает ...</b> А. три дня; Б. пять дней; В. семь дней; Г. десять дней.
-----	--

### **Коллоквиум / Проект №1**

*Тесты и вопросы для обсуждения*

1. Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала СПиР.
2. Общие требования к персоналу СПиР.
3. Дополнительные требования к персоналу служб приёма и размещения, бронирования.
4. Графики работы персонала СПиР.
5. Стандарты обслуживания в СПиР.
6. Стандарты обслуживания иностранных граждан.
7. Стандарты обслуживания групп туристов.
8. Стандарты обслуживания VIP-гостей.
9. Культура обслуживания работников СПиР.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №1**

*Темы и вопросы для обсуждения*

1. Типы брони.
2. Технология составления заявки на бронирование.
3. Определение наличия номеров для бронирования.
4. Технология регистрации предварительного заказа.
5. Подтверждение бронирования.
6. Составление отчётов по бронированию.
7. Особенности бронирования групп.
8. Документальное оформление всех этапов бронирования

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №2**

*Примерные задания контрольной работы*

*Работа со справочниками*

1. Создать класс номера.
2. Создать номера для выбранного этажа.
3. Создать дополнительную услугу для Отеля.
4. Изменить период действия текущего прейскуранта. Создать новый прейскурант по периоду. Изменить цены для нового прейскуранта. Выгрузить данные для касс.
5. Изменить период действия интервала для выбранного тарифа. Создать новый интервал

цен для данного тарифа.

6. Добавить гостя в Черный список на основании данных о розыске, с указанием комментария.
7. Добавить гостя в Черный список из списка ранее проживавших с указанием комментария.
8. Создать договор для фирмы с указанием (созданием) специального тарифа для данного договора. Например, Скидка 15% от стандартного тарифа.

### *Работа с заявками*

9. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток для 1го человека. Забронировать номер на фамилию гостя.
10. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток для 3х человек в 1 Двухместный номер. Известна фамилия только 1го человека (вводим информацию об 1 госте, не бронируя номер на фамилию). Номер бронируем на заявку.
11. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток на группу людей. Например, 8 человек разместить в 4 двухместных, 3х в 1 люкс, 2х в 2 одноместных. Фамилии гостей неизвестны заранее. Номера забронировать на заявку. Можно рассмотреть ситуацию, когда через несколько дней после ввода заявки нам присылают списки фамилий гостей для будущего поселения.
12. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток на группу людей. Нужно разместить 7 человек в 3 двухместных номера. Известен список ФИО, но неизвестно размещение данных гостей по конкретным номерам. Соответственно нужно забронировать номера на заявку, а также внести информацию о гостях.
13. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток за наличный расчет. Указать плановое обслуживание для N гостей. Забронировать номер(а). Оформить предоплату за наличный расчет. Варианты: на полный срок по плановому обслуживанию заявке, за первые сутки по плановому обслуживанию, определенную сумму (например, 3000руб).
14. На заявку для которой оформлена предоплата (посмотреть можно в Отчете о поселении à Справка об обслуживании заявки à Последний раздел Оплата) оформить возврат предоплаты.
15. Работа с Перспективной таблицей загрузки. Описание информации. Просмотр заявок на выбранную дату по выбранному классу номера.
16. Ввод заявки (по письму или по договору) по Перспективной таблице загрузки.
17. На существующую заявку выписать Предварительный счет.
18. На существующую заявку распечатать Подтверждение брони.
19. Аннулировать заявку, для которой есть забронированные номера.
20. Для заявки с забронированными номерами снять бронь с выставлением штрафа за незаезд. Рассмотреть заявки по безналичному расчету (после снятия брони оформить Безналичный счет) и за наличный расчет (после снятия брони оформить счет за наличный расчет на выставленную сумму штрафа)
21. Для заявки с забронированными номерами выставить штраф за простой номера (опоздание на N суток). Рассмотреть заявки по безналичному расчету (после постановки номеров на простой оформить Безналичный счет) и за наличный расчет (после постановки номеров на простой оформить счет за наличный расчет на выставленную сумму штрафа)
22. На заявку добавить дополнительную услугу (Добавление Доп. Услуги для каждого гостя). При поселении данная услуга, добавленная на заявку, добавится каждому поселяемому гостю.
23. Для заявки со статусом Поселена сформировать и распечатать Отчет о поселении.

24. Выполнить корректировку заявки на предмет изменения сроков планируемого размещения в отеле. Рассмотреть заявки без брони на номера (Подтвержденные или Введенные), а также заявки с Бронью. (Примечание: Если на заявку была сделана бронь (на заявку или фамилии гостей), либо введены фамилии гостей, то после корректировки сроков в строке планового обслуживания. Обязательно нужно также корректировать саму бронь, т.к. автоматически бронь корректироваться не может)
25. Выполнить корректировку заявки по различным параметрам. Например: Забронировать номера на заявку (если заявка со статусом Введена или Подтверждена), откорректировать тариф для заявки (вместо стандартного создать тариф на заявку со специальными ценами на класс номера указанный в заявке), корректировка сроков предполагаемого проживания в отеле (при наличии забронированных номеров, откорректировать также бронь), корректировка количества гостей по плановому обслуживанию, корректировка классов номеров по плановому обслуживанию (например, вместо Двухместных необходимы Двухместные Улучшенные), корректировка вида оплаты.
26. Оформление счет-фактуры на заявку (Счет фактура выписывается на заявку либо высленную, либо гости которой выезжают, т.е. сумма по проживанию уже корректироваться не будет, сумма по проживанию определена)
27. Для заявки по безналичному расчету сформировать Безналичный счет (Обычно формируют на дату выезда гостей, когда сумма по проживанию уже определена) Примечание: Отчеты по заявкам – Список заявок с неоформленными безналичными счетами позволяет проконтролировать заявки, для которых не выписаны Безналичные счета.
28. Для заявки со статусом Поселена установить время Выноса багажа. Далее на дату сформировать отчет (Отчеты по заявкам)

### *Работа с гостями*

29. Поселить гостя по Свободному Поселению (без предварительной заявки на размещение в отеле). Рассмотреть различные варианты поселения: 1 человек в номер, без подселения (размещение - Номер), 2 человека в 2хместный номер (размещение - Место), 2 человека в 1местный номер (Место + Доп. Место), 3 человека в 2хместный номер (размещения по Местам + Доп. Место) и т.д. Также рассмотреть различные варианты при поиске номера в окне поселения: фильтрация номеров по классу на указанный срок, Фильтрация номера по дополнительной информации (например, наличие Кондиционера), уметь просмотреть информацию о выбранном номере в списке свободных номеров.
30. Поселение гостей по заявке. Рассмотреть варианты, когда на заявку заранее забронирован номер(а) на ФИО, номер(а) забронированы на заявку или номер(а) забронированы на заявку, но также введен список фамилий для заявки.
31. Поселить гостей по заявке за наличный расчет, на которую была сделана Предоплата. После поселения необходимо выполнить Распределение наличной оплаты на гостей заявки (можно выполнить в окне списка поселенных гостей по заявке либо в задаче Резервирование). Если предоплата была выполнена не на полную сумму по заявке – оформить счет на доплату суммы.
32. Поселить гостей по заявке за наличный расчет, на которую была сделана Предоплата на полную сумму по заявке. Поселить на срок, менее, чем было заявлено по заявке. После поселения необходимо выполнить Распределение наличной оплаты на гостей заявки (можно выполнить в окне списка поселенных гостей по заявке либо в задаче Резервирование). Далее необходимо выполнить Возврат предоплаты

- (неизрасходованной суммы по предоплате). Данную функцию можно выполнить в задаче Резервирование.
33. Поселить гостей по заявке от фирмы за наличный расчет. После поселения выясняется, что фирма оплачивает по безналичному расчету. Необходима корректировка данных. (Для корректного начисления гарантированной оплаты фирмы по безналичному расчету необходимо сначала откорректировать параметры заявки, а далее корректировать параметры поселенных гостей.) Гости в итоге не должны быть должниками за проживание.
  34. Гости должны быть поселены по заявке по безналичному расчету. Корректировка заключается в том, что все гости заявки продлевают проживание до 15.00, но оплачивать будут за наличный расчет (нужно выполнить продление с одновременным изменением типа оплаты.) Выполнить расчет гостей за дополнительные 3 часа за наличный расчет.
  35. Поселить гостя (можно по Свободному поселению). Далее выполнить корректировку (пример, если неправильно поселили гостя). Например, изменить тариф, тип гостя, возраст, номер комнаты, вид размещения.
  36. Для гостя, уже проживающего несколько дней выполнить корректировку: изменить тариф, вид оплаты, тип гостя, возраст, номер комнаты, вид размещения. Корректировку выполнять с определенного момента (Например, жил 3 дня в номере 1203, а далее будет продолжать жить в отеле в номере 1405). При переселении рассмотреть разные варианты: переселение в другой номер такой же категории, переселение в номер другой категории. (При переселении в номер другой категории происходит перерасчет стоимости оказанных услуг, т.е. либо гость должен доплатить, либо мы должны оформить возврат (в зависимости от категории, в который мы переселяем гостя).
  37. К гостям (гостю), проживающим в номере, приезжает еще один гость. Выполнить Подселение. Примечание: Если гости проживают с видом размещения Место в 2хместном номере, то гостя подсаляем на ДопМесто, если гость проживает с видом размещения Номер в 2хместном номере, гостя подсаляем на Место. Программа корректирует проживание 1го гостя на вид размещения Место на период поселения 2го гостя. Если гость проживает в 1местном номере с видом размещения Номер – 2го гостя подсаляем на Доп. место. Программа корректирует проживание 1го гостя на вид размещения Место на период поселения 2го гостя.
  38. Для всех гостей по указанной заявке необходимо откорректировать одинаковые параметры. Например: Продлить проживание, сократить срок проживания, откорректировать тариф, вид оплаты или тип гостя, причем как на весь срок, так и с определенной указанной даты. Добавить доп. Услугу всем отмеченным гостям.
  39. Оформить общий счет на нескольких гостей. Рассмотреть вариант, когда в счете есть информация о каждом госте и когда в счете общая сумма оформлена на 1го гостя.
  40. Рассмотреть вариант продления гостя, когда номер занят под бронь на даты, когда мы хотим продлить проживание выбранного гостя. (В данном случае, мы смотрим есть ли возможность откорректировать бронь на другой номер на заданные даты, смотри номер заявки по которой бронь, в задаче Резервирование корректируем заявку на предмет изменения забронированного номера комнаты, и далее продлеваем срок проживания гостя)
  41. Внести или откорректировать паспортные данные для выбранного гостя (при поселении, в корректировке Постоянных параметров гостя, в задаче Паспортный стол)
  42. Выполнить выселение выбранного гостя. Обращать внимание на сообщение, если гость должник, либо мы должны оформить ему возврат.
  43. На выезжающего гостя, проживающего за наличный расчет выписать Счет-Фактуру.
  44. Аннулировать только что поселенного гостя (Ошибочное поселение). Примечание: аннуляция возможна, если нет оформленного счета. Если счет оформлен нужно сначала в Кассовой ленте аннулировать счет, и затем можно аннулировать гостя.

45. Для гостя (поселенного не сегодня) откорректировать на весь срок его проживания Тариф. Примечание - возможно сделать в истории проживания гостя.
46. Через баланс гостя добавить дополнительную услугу для последующего расчета гостя.
47. Распечатать для выбранного гостя кассовый документ повторно (например, если гость потерял счет).
48. Найти гостя по фамилии, который проживал в отеле (использовать при поиске статус Выселен)
49. Рассмотреть возможности работы с внешними устройствами при наличии стыка. Например, выполнить открытие (закрытие) телефонной связи, установка пробудки на номер комнаты, работа с картами для замковой системы, возможность работы с интернетом. При наличии стыка с телефонной станцией, переговоры (их стоимость) автоматически попадают в баланс гостя для последующей оплаты.

#### *Работа с кассой*

50. Открытие смены по кассе (Прием смены)
51. Загрузка данных по услугам на кассу
52. Просмотр состояния кассы на данный момент (сумма по различным типам оплаты).
53. Оформление счета на оплату (возврата за доп. услуги) для гостей, не проживающих в отеле.
54. Просмотр кассовой ленты за текущую смену, предыдущую смену. Также просмотреть образ выбранного документа.
55. Аннулировать документ, оформленный по кассе. Примечание: Аннуляция документа возможна лишь в случае, если смена еще не закрыта, т.е. документ оформляли в текущую смену.
56. Работа с задачами «Нал. Кассовая лента» и «Безнал. Кассовая лента». Просмотр документов по различным кассам, на различные даты, повторная печать.

#### *Отчеты*

57. Сформировать список проживающих гостей
58. Сформировать список гостей, поселенных за указанный период.
59. Сформировать список выезжающих гостей на указанную дату
60. Сформировать список должников
61. Сформировать список должников на определенную дату
62. Сформировать Лист заезда на указанную дату
63. Рассмотреть различные статистические отчеты.

**Деловая и (или) ролевая игра / Кейс- задача №1**  
*Проблема, роли и ожидаемый результат по игре*

## ***Проблема 1***

Вы - администратор СПиР. Утром к вам подходит разъяренный гость и предъявляет претензии по поводу того, что его не разбудили как он просил и в итоге - опоздал на авиарейс.

*Роли:* администратор СПиР, гость отеля.

*Ожидаемый результат:* предложить гостю несколько вариантов решения его проблемы.

## ***Проблема 2***

Вы - администратор СПиР. К вам подошел гость и высказал свои претензии по поводу того, что у него сломан кран в ванной комнате.

*Роли:* администратор СПиР, гость отеля.

*Ожидаемый результат:* предложить гостю решение его проблемы с минимальным дискомфортом для него.

**Деловая и (или) ролевая игра / Кейс- задача №2**

## Проблема 3

Вы - администратор СПиР. К вам подошел гость и высказал свои претензии по поводу качества европейского завтрака в номере.

*Роли:* администратор СПиР, гость отеля.

*Ожидаемый результат:* составить алгоритм действий администратора по данной претензии.

### 9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

### 9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

#### Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену: Вопрос № 1

1.	<b>Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на ...</b> А. русском языке; Б. русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках; В. русском и английском языках; Г. русском, английском и китайском языках.
2.	Вставьте пропущенное слово и закончите определение: Тариф, по которому в стоимость номера входят питание, некоторые напитки, а также пользование определенным оборудованием и услугами называется
3.	<b>Клиент при размещении попросил тип номера TWN. Вы должны предоставить номер с ...</b> А. двухместным размещением с двумя односпальными кроватями; Б. двухместным размещением с одной двуспальной кроватью; В. номер повышенной комфортности, состоящий из двух комнат с одной двуспальной кроватью; Г. трехместным размещением с одной двуспальной и одной односпальной кроватью.
4.	<b>Служба приема и размещения (фронт-офис, фронт-деск) включает в себя персонал следующих должностей:</b> А. менеджер по обслуживанию, специалист по размещению, дежурный по этажу; Б. консьерж, швейцар (привратник, дормен), носильщик; В. менеджер по бронированию, специалист по бронированию; Г. ассистент менеджера по обслуживанию, портье.
5.	<b>Клиент при размещении попросил тип номера Double. Вы должны предоставить номер с...</b> А. двухместным размещением с двумя односпальными кроватями; Б. двухместным размещением с одной двуспальной кроватью; В. номер повышенной комфортности, состоящий из двух комнат с одной двуспальной кроватью; Г. трехместным размещением с одной двуспальной и одной односпальной кроватью.



6.	<p><b>Вставьте пропущенный термин:</b> « _____ - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки данный вид бронирования аннулируется»</p>
7.	<p><b>Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более ...</b> А. часа; Б. двух часов; В. трех часов; Г. четырех часов.</p>
8.	<p><b>Закончите фразу:</b> «Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются ...» А. государством; Б. муниципалитетом; В. нормативным документом; Г. исполнителем.</p>
9.	<p><b>Клиент при размещении попросил однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком. Вы должны предоставить ему номер...</b> А. джуниор сьюит; Б. апартамент; В. студия; Г. первой категории.</p>
10.	<p><b>Выберите документы, удостоверяющие личность, на основании которых можно поселиться в гостинице:</b> А. водительское удостоверение гражданина РФ; Б. разрешение на временное проживание лица без гражданства; В. вид на жительство лица без гражданства; Г. свидетельство о рождении.</p>
11.	<p><b>Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме...</b> А. только после их оказания потребителю; Б. до их оказания потребителю; В. по решению гостиничного предприятия: после их оказания или перед их оказанием; Г. по решению потребителя: после их оказания или перед их оказанием.</p>
12.	<p><b>В «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» предельный размер оплаты за бронь ...</b> А. оговаривается; Б. не оговаривается.</p>
13.	<p><b>Карта гостя всегда выписывается в _____ экземпляре(ах)</b> А. одном; Б. двух; В. трех; Г. четырех.</p>

14.	<p><b>"Не стыкующееся расписание" – это ...</b></p> <p>А. ситуация, когда сотрудники стойки приема уходят одновременно на пересменку;</p> <p>Б. ситуация, когда сотрудники стойки приема выходят на работу по ступенчатому графику;</p> <p>В. задержка на работе дневной смены на 30 минут позже и выход вечерней смены на 30 минут раньше;</p> <p>Г. выход дневной смены на 30 минут раньше, а выход вечерней смены на 30 минут позже.</p>
15.	<p><b>Чаще всего в крупных гостиницах с западным стилем руководства в состав дневной и вечерней смен <i>Front desk (Reception)</i> входят:</b></p> <p>А. старший администратор (начальник смены), регистратор, кассир, консьерж и оператор телефонной связи;</p> <p>Б. старший администратор (начальник смены), регистратор, консьерж, бел-бой и оператор телефонной связи»;</p> <p>В. старший портье, кассир, консьерж и швейцар;</p> <p>Г. администратор, регистратор, швейцар и оператор телефонной связи.</p>
16.	<p><b>Кросс-тренинг - это...</b></p> <p>А. обучение нового сотрудника по ускоренной программе;</p> <p>Б. обучение нового сотрудника в службе, которая тесно взаимодействует со СПиР;</p> <p>В. обучение нового сотрудника абсолютно всем функциям и операциям, осуществляемым в данной службе;</p> <p>Г. обмен опытом между сотрудниками службы в форме тренинга.</p>
17.	<p><b>Длина стойки зависит от ...</b></p> <p>А. вместимости гостиницы;</p> <p>Б. выполняемых операций за ней;</p> <p>В. общего дизайнерского решения холла;</p> <p>Г. от всех выше перечисленных факторов.</p>
18.	<p><b>Сколько гудков должен услышать работник СПиР, прежде чем снять трубку?</b></p> <p>А. один;</p> <p>Б. два;</p> <p>В. три;</p> <p>Г. пять.</p>
19.	<p><b>Анкета о регистрации по месту пребывания детей (в том числе достигших 14 лет), прибывших отдельно от родителей (законных представителей) заполняется непосредственно ...</b></p> <p>А. несовершеннолетним гражданином Российской Федерации;</p> <p>Б. его представителем;</p> <p>В. от его имени должностным лицом гостиницы;</p> <p>Г. все перечисленные выше ответы верны.</p>
20.	<p><b>Различают следующие виды российских виз, выдаваемых иностранцам для поездки в Россию:</b></p> <p>А. обыкновенная, дипломатическая, служебная, виза временно проживающего лица, транзитная, гуманитарная;</p> <p>Б. обыкновенная, дипломатическая, служебная, политическая, транзитная, гуманитарная;</p> <p>В. официальная, дипломатическая, служебная, туристская, транзитная, деловая;</p> <p>Г. обыкновенная, дипломатическая, служебная, виза временно проживающего лица, транзитная, гуманитарная.</p>
21.	<p><b>При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за ...</b></p> <p>А. сутки;</p> <p>Б. половину суток;</p> <p>В. шесть часов;</p> <p>Г. четыре часа.</p>

22.	<p><b>При бронировании клиент попросил объяснить, что означает «номер SGL, ОБ». Выберите правильное объяснение.</b></p> <p>А. одноместное размещение в номере гостиницы;</p> <p>Б. одноместное размещение в номере гостиницы без питания;</p> <p>В. одноместное размещение в номере гостиницы с дополнительной кроватью;</p> <p>Г. одноместное размещение в номере гостиницы с раскладывающимся диваном.</p>
23.	<p><b>Выберите области знаний, которые не входят в дополнительные требования Службы бронирования:</b></p> <p>А. основы организации труда и управления;</p> <p>Б. правила этикета при общении по телефону;</p> <p>В. режим работы всех служб и подразделений, оказывающих услуги туристам (гостям);</p> <p>Г. виды уборки номеров, служебных и общих помещений, а также нестандартные процедуры уборки.</p>
24.	<p><b>Обслуживающий персонал средств размещения (кроме линейного) должен повышать квалификацию не реже, чем...</b></p> <p>А. один раз в год;</p> <p>Б. один раз в два года;</p> <p>В. один раз в три года;</p> <p>Г. один раз в пять лет.</p>
25.	<p><b>Персонал службы бронирования должен уметь ...</b></p> <p>А. проводить работу по бизнес-планированию и продвижению услуг;</p> <p>Б. применять на практике современные системы и технологии;</p> <p>В. отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения;</p> <p>Г. осуществлять работу по выезду, а также расчеты с туристами (текущие и при выезде)</p>
26.	<p><b>Вставьте пропущенный термин:</b> «_____ - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется»</p>
27.	<p><b>Вставьте пропущенное слово и закончите определение:</b> <b>Тариф, по которому в стоимость номера входит трех/четырёхразовое питание называется _____</b></p>
28.	<p><b>Клиент при размещении попросил номер площадью не менее 75 м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом. Вы должны предоставить ему номер...</b></p> <p>А. сьюит;</p> <p>Б. апартамент;</p> <p>В. джуниор сьюит.</p> <p>Г. Люкс</p>
29.	<p><b>Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда:</b></p> <p>А. негарантированное бронирование;</p> <p>Б. гарантированное бронирование;</p> <p>В. сверхбронирование</p> <p>Г. перебронирование</p>

30.	<p><b>Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с...</b></p> <p>А. Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</p> <p>Б. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации;</p> <p>В. ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».</p> <p>Г. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»</p>
31.	<p><b>Форменная одежда и служебные значки для персонала являются обязательными для отелей категорий ...</b></p> <p>А. «без звезд», «*», «**», «***», «****», «*****», «*****»;</p> <p>Б. «**», «***», «****», «*****»;</p> <p>В. «****», «*****»;</p> <p>Г. «*****».</p>
32.	<p><b>Анкета в гостинице заполняется в _____ экземпляре(ах)</b></p> <p>А. одним</p> <p>Б. двух;</p> <p>В. трех;</p> <p>Г. четырех.</p>
33.	<p><b>Оптимальная длительность смены работников за стойкой Front desk (Reception)</b></p> <p>А. 6 часов;</p> <p>Б. 8 часов;</p> <p>В. 12 часов;</p> <p>Г. 24 часа.</p>
34.	<p><b>"Бесшовный сервис" – это ...</b></p> <p>А. ситуация, когда сотрудники стойки приема уходят одновременно на пересменку;</p> <p>Б. ситуация, когда сотрудники стойки приема выходят на работу по ступенчатому графику;</p> <p>В. задержка на работе дневной смены на 30 минут позже и выход вечерней смены на 30 минут раньше;</p> <p>Г. выход дневной смены на 30 минут раньше, а выход вечерней смены на 30 минут позже.</p>
35.	<p><b>Ночная смена СПиР формируется из ...</b></p> <p>А. дежурного администратора, кассира и оператора телефонной связи;</p> <p>Б. старшего портье, кассира и швейцара;</p> <p>В. администратора, аудитора и бел-боя;</p> <p>Г. дежурного администратора, одного или нескольких ночных аудиторов (желательно лиц мужского пола) и оператора телефонной связи.</p>
36.	<p><b>Опытные зарубежные отельеры рекомендуют периодически чередовать между сотрудниками закрепленные за ними функции и операции, применять метод "перестановки персонала", смену кадров на отдельных участках со следующей целью ...</b></p> <p>А. чтобы со временем сотрудники не теряли полученные знания и навыки, профессионально росли, могли заменить друг друга;</p> <p>Б. для ликвидации, по мнению некоторых сотрудников, несправедливости в распределении объема работ, круга обязанностей, рабочих смен;</p> <p>В. чтобы исключить возможные злоупотребления сотрудников или хотя бы минимизировать их количество;</p> <p>Г. все вышеперечисленные утверждения – верны.</p>
37.	<p><b>Стойку СПиР обычно разделяют на следующие секции ...</b></p> <p>А. регистрации, кассовых операций, информации и почты;</p> <p>Б. регистрации, бронирования и информации;</p> <p>В. кассовых операций, информации и почты;</p> <p>Г. бронирования, регистрации и информационных услуг.</p>

38.	<b>Сотрудникам в рабочее время запрещается ...</b> А. разговор по мобильному телефону в гостевых зонах; Б. разговор по мобильному телефону на рабочем месте; В. жевать жевательную резинку; Г. все перечисленное выше.
39.	<b>При выбытии граждан из средства размещения анкеты по форме N 5 из действующей картотеки изымаются и помещаются в архивную картотеку, где хранятся в алфавитном порядке в течение _____, а затем уничтожаются в установленном порядке.</b> А. полугодия; Б. года; В. двух лет; Г. трех лет.
40.	<b>Продолжительность действия транзитной визы не превышает ...</b> А. три дня; Б. пять дней; В. семь дней; Г. десять дней.

### Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Составьте подробную план-схему организации обслуживания гостей на предприятиях питания при конкретной гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику, а т.ж. звездность самого предприятия при гостинице с предоставляемыми типами питания).
2. Приведите примеры обеспечения и организации пожарной безопасности в гостинице.
3. Приведите примеры обеспечения и организации безопасности гостей и их имущества в номерах гостиницы.
4. Приведите примеры обеспечения и организации санитарно-гигиенических норм в гостинице.
5. Приведите комплекс мероприятий по охране безопасности в гостинице.
6. Приведите примеры обеспечения и организации работы дополнительной службы при гостинице.
7. Приведите примеры обеспечения и организации работы вспомогательной службы при гостинице.
8. Приведите примеры организации досуга постояльцев гостиницы.
9. Приведите примеры организаций в гостиницах.
10. Приведите примеры организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостиницах
11. Охарактеризуйте основные требования обслуживающему персоналу гостиниц на примере конкретных ситуаций.
12. Приведите примеры значимости и сущности службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах.
13. Охарактеризуйте работу менеджера службы номерного фонда гостиницы (на примере конкретных ситуаций)
14. Составьте схемы проведения уборочных работ в гостинице в конкретных ситуациях (укажите название гостиницы, ее звездность, символику)
15. Опишите основные требования к состоянию номерного фонда гостиниц.
16. Приведите примеры организации инженерно-технического обслуживания номеров в конкретных ситуациях.
17. Составьте схему организации хранения ценных вещей гостей.
18. Составьте схему организации предоставления услуги мини-бара в номерах гостиниц

(укажите название гостиниц, их звездность, символику).

19. Приведите примеры значимости и сущности организации предприятий питания при гостиницах.
20. Составьте схему питания в гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику, а также звездность самого предприятия питания при гостинице с предоставляемыми типами питания).
21. Приведите примеры значимости и сущности службы приёма и размещения в сфере гостиничного бизнеса.
22. Составьте схему бронирования мест и номеров в гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику).
23. Приведите примеры взаимосвязи службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.
24. Составьте схему размещения туристов в гостиницу (укажите название гостиницы, ее звездность, символику).
25. Охарактеризуйте порядок расчета оплаты за проживание в гостинице, опишите сопроводительные документы.
26. История развития гостиничного дела в мире.
27. История развития гостиничного дела в России.
28. Современное состояние и перспективы развития гостиничного дела.
29. Тенденции развития гостиничного дела.
30. Международные гостиничные цепи, их рейтинг. Основные модели организации гостиничного дела.
31. Классификация гостиниц по названию, уровню комфорта, вместимости и принадлежности.
32. Характеристика ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. «Классификация гостиниц».
33. Организационная структура управления гостиницы. Службы гостиницы и их характеристика.
34. Должностные обязанности дежурного администратора.
35. Должностные обязанности старшей горничной (дежурной по этажу).

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

1. Разработать организационную структуру служб бронирования, приёма и размещения в крупном отеле (по выбору).
2. Разработать организационную структуру служб бронирования, приёма и размещения в отелях средней вместимости (по выбору).
3. Разработать организационную структуру служб бронирования, приёма и размещения в малых отелях (по выбору).

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	<p>Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ;</p> <p>Сформированы систематические представления о: координации и контроле деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; теоретических основах финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса; сборе и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;</p> <p>Сформированы систематические представления о: закономерностях, основных событиях и особенностях истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; истории становления и развития государственности; культурных особенностей и традициях различных социальных групп; способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; о способах и методах взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами разных культур и народностей; особенностях формирования клиентурных отношений; особенностях обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг; о специализированных компьютерных программах, используемых на предприятиях сервиса;</p> <p>Сформированы систематические представления о: принципах и методах создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенностях системы контроля и контроллинга работы персонала в гостиничных сетях; -основных категориях и направлениях традиционных и инновационных технологий управления персоналом, воздействие их на кадровые ресурсы;</p> <p>Сформированы систематические представления о: сборе, обработке и анализе информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; методах оценки эффективности деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса; методах контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; способах оценки соответствия качества предоставляемых услуг существующим стандартам.</p>	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»)), проверяет практические навыки («владеть»)), сформированные дисциплиной)	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	<p>Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.</p> <p>Сформировано умение: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; формирования системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса; участия в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; планирования инновационной деятельности в сфере гостеприимства; организации оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; вырабатывать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.</p> <p>Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на</p>	30



Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
		<p>государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке.</p> <p>Сформировано умение: формировать стратегии управления человеческими ресурсами в организации; определять эффективность применения кадровых технологий; осуществлять координацию и контроль за деятельностью структурных подразделений гостиничного комплекса; разрабатывать планы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; проводить оценку управления и организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); приемами эффективного распределения полномочий; навыками системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; методикой создания системы контроля и контроллинга в управлении предприятиями питания и гостиничного комплекса; навыками определения основных проблем управления персоналом в организации.</p> <p>Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания.</p>	

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
<p>Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»)), проверяет практические навыки («владеть»)), сформированные дисциплиной)</p>	<p>ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7</p>	<p>Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.</p> <p>Сформировано умение: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; формирования системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса; участия в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; планирования инновационной деятельности в сфере гостеприимства; организации оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; вырабатывать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.</p> <p>Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на</p>	<p>40</p>

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
		<p>государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке.</p> <p>Сформировано умение: формировать стратегии управления человеческими ресурсами в организации; определять эффективность применения кадровых технологий; осуществлять координацию и контроль за деятельностью структурных подразделений гостиничного комплекса; разрабатывать планы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; проводить оценку управления и организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); приемами эффективного распределения полномочий; навыками системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; методикой создания системы контроля и контроллинга в управлении предприятиями питания и гостиничного комплекса; навыками определения основных проблем управления персоналом в организации.</p> <p>Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания.</p>	