

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан естественно-географического  
факультета



Жеглов С.В.  
«30» августа 2019 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Организация службы приема и размещения»**

Уровень основной профессиональной образовательной программы:  
бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки: Гостиничная деятельность

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: нормативный - 4 года

Факультет (институт): естественно-географический

Кафедра: экономической и социальной географии и туризма

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями освоения учебной дисциплины (модуля) «Организация службы приема и размещения» являются изучение принципов функционирования службы приема и размещения гостиницы, координация деятельности отдела, а также овладения методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в гостиницы.

### 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Организация службы приема и размещения» относится к базовой вариативной обязательной части Блока Б1.В.ОД.10.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Технология гостиничной деятельности»

*(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))*

«Организация гостиничного дела»

*(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))*

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

«Организация обслуживания в санаторно-курортных комплексах»

*(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))*

«Управление персоналом гостиничной индустрии»

*(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))*

«Деятельность дополнительных и вспомогательных служб»

*(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))*

«Деятельность административно-хозяйственных служб»

*(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))*

## 2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать 4	Уметь 5	Владеть 6
1.	ОПК-2	Способность организовывать работу исполнителей	Характеристику основных служб гостиничного предприятия. Систему приема, регистрации и размещения. Основные типы конфликтов и их причины.	Принимать и анализировать запросы гостей. Проводить меры по профилактики и решению конфликтов. Работать с основными типами «трудных гостей».	Навыками для обеспечения процесса обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Навыкам работы по программе «Постоянный гость». Навыками общения с гостями в процессе бронирования номеров и их поселения.
2.	ПК-4	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей	Принципы накопления, хранения и поиска информации. Виды и методы оплаты за предоставленные услуги. Особенности приема и размещения индивидуальных и туристических групп.	Осуществлять процедуру встречи и приветствия гостей, регистрацию по прибытии. Выяснять платежеспособность гостей. Заполнять необходимые документы при заезде и выезде гостей.	Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения. Навыками взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы. Навыками расчета за проживание и дополнительные платные услуги.
3.	ПК-7	Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.	Возможности и принципы использования современной компьютерной техники в глобальных компьютерных сетях. Источники и типы бронирования. Процесс бронирования и аннуляции номеров.	Применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения при работе в глобальных компьютерных сетях. Работать с письмами-заявками по размещение и обслуживание в отеле. Работать в автоматизированных системах управления гостиниц.	Основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях. Навыками работы в АСУ «Эдельвейс». Основными навыками бронирования номеров через глобальные компьютерные системы.

## 2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Организация службы приема и размещения»					
Цель дисциплины		изучение принципов функционирования службы приема и размещения гостиницы, координация деятельности отдела, а также овладения методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в гостиницы.			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общепрофессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-2	Способность организовывать работу исполнителей	<p><b>Знания</b> Знать характеристику основных служб гостиничного предприятия, систему приема, регистрации и размещения, основные типы конфликтов и их причины.</p> <p><b>Умения</b> Уметь принимать и анализировать запросы гостей, проводить меры по профилактике и решению конфликтов, работать с основными типами «трудных гостей».</p> <p><b>Владения</b> Владеть навыками для обеспечения процесса обслуживания гостей в гостиницах всех категорий, работы по программе «Постоянный гость». Навыками общения с гостями в процессе бронирования номеров и их поселения.</p>	Проблемные лекции, лекции с презентациями, резюме темы, дискуссия, лабораторные работы с использованием профессиональной гостиничной программы.	Коллоквиум, защита лабораторных работ, экзамен, ролевая игра	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b> Знать характеристику основных служб гостиничного предприятия, систему приема, регистрации и размещения, основные типы конфликтов и их причины.</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> Уметь принимать и анализировать запросы гостей, проводить меры по профилактике и решению конфликтов, работать с основными типами «трудных гостей». Владеть навыками для обеспечения процесса обслуживания гостей в гостиницах всех категорий, работы по программе «Постоянный гость», навыками общения с гостями в процессе бронирования номеров и их поселения.</p>
Профессиональные компетенции:					
ПК-4	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений	<p><b>Знания</b> Знать принципы накопления, хранения и поиска информации, виды и методы оплаты за предоставленные услуги, особенности приема и размещения индивидуальных и туристических групп.</p>	Проблемные лекции, лекции с презентациями, резюме темы, дискуссия, лабораторные	Коллоквиум, защита лабораторных работ, экзамен, ролевая игра	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b> Знать принципы накопления, хранения и поиска информации, виды и методы оплаты за предоставленные услуги, особенности приема и размещения индивидуальных и туристических групп.</p>

	<p>гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей</p>	<p><b>Умения</b> Уметь осуществлять процедуру встречи и приветствия гостей, регистрацию по прибытии, выяснять платежеспособность гостей, заполнять необходимые документы при заезде и выезде гостей.</p> <p><b>Владения</b> Владеть умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, навыками взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы, навыками расчета за проживание и дополнительные платные услуги.</p>	<p>работы с использованием профессиональной гостиничной программы.</p>		<p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> Уметь осуществлять процедуру встречи и приветствия гостей, регистрацию по прибытии, выяснять платежеспособность гостей, заполнять необходимые документы при заезде и выезде гостей. Владеть умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, навыками взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы, навыками расчета за проживание и дополнительные платные услуги.</p>
<p>ПК-7</p>	<p>Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.</p>	<p><b>Знания</b> Знать возможности и принципы использования современной компьютерной техники в глобальных компьютерных сетях, источники и типы бронирования, процесс бронирования и аннуляции номеров.</p> <p><b>Умения</b> Уметь применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения при работе в глобальных компьютерных сетях. Работать с письмами-заявками по размещению и обслуживанию в отеле. Работать в автоматизированных системах управления гостиниц.</p> <p><b>Владения</b> Владеть основными навыками работы с информацией в глобальных</p>	<p>Проблемные лекции, лекции с презентациями, резюме темы, дискуссия, лабораторные работы с использованием профессиональной гостиничной программы.</p>	<p>Коллоквиум, защита лабораторных работ, экзамен, ролевая игра</p>	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b> Знать возможности и принципы использования современной компьютерной техники в глобальных компьютерных сетях, источники и типы бронирования, процесс бронирования и аннуляции номеров.</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> Уметь применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения при работе в глобальных компьютерных сетях. Работать с письмами-заявками по размещению и обслуживанию в отеле. Работать в автоматизированных системах управления гостиниц. Владеть основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях, навыками работы в АСУ «Эдельвейс», навыками бронирования номеров через глобальные компьютерные</p>

		компьютерных сетях, навыками работы в АСУ «Эдельвейс», навыками бронирования номеров через глобальные компьютерные системы.			системы.
--	--	---	--	--	----------

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры	
			№5	часов
1		2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		54	54	
В том числе:				
Лекции (Л)		18	18	
Лабораторные работы (ЛР)		36	36	
2. Самостоятельная работа студента (всего)		90	90	
В том числе				
<i>СРС в семестре:</i>		54	54	
Подготовка к коллоквиуму		17	17	
Подготовка к собеседованию		8	8	
Подготовка к защите лабораторных работ		15	15	
Подготовка к итоговой контрольной работе		10	10	
Подготовка к индивидуальному домашнему заданию		4	4	
<i>СРС в период сессии</i>				
Подготовка к экзамену		36	36	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),			
	экзамен (Э)	экзамен (Э)	экзамен (Э)	
ИТОГО: Общая трудоемкость		часов	144	144
		зач. ед.	4	4

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
5	1	Теоретические основы изучения службы приема и размещения.	Управленческая структура современного отеля. Основные службы гостиницы, их состав и функции. Классификация гостиниц. Понятие «услуга». Структура уровней гостиничного продукта. Понятия «индустрия гостеприимства», «маркетинг». Внутренний маркетинг и его цель в индустрии гостеприимства. Сущность и структура службы приема и размещения. Функции и задачи службы приема и размещения. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Требования к службе приема и размещения. Автоматизированные системы управления в гостиницах. АСУ «Эдельвейс». Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы. Программа «Постоянный гость».
5	2	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.	Источники бронирования. Типы бронирования. Процесс бронирования номеров. Аннуляция. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету. Стандартный диалог работника службы приема и размещения при бронировании номера.
5	3	Организация приема и размещения (заезда) гостей.	Встреча и приветствие гостя. Регистрации по прибытии граждан РФ и иностранных граждан. Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Назначение номера и вселение в номер. Системы контроля доступа в помещение гостиниц. Особенности приема и размещения туристских групп. Особенности приема и размещения индивидуальных туристов. Стандартный диалог работника службы приема и размещения при размещении гостя.
5	4	Обслуживание гостей во время проживания.	Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Обслуживания в номерах. Услуги прачечной. Организация хранения личных вещей проживающих. Телекоммуникационные услуги в отеле. Организация отдыха и развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице.
5	5	Организация выезда гостя.	Порядок расчета за проживание. Постановлению правительства РФ от 9 октября 2015 г. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Оформление расчетных документов. Ночной аудит. Выезд Гостя. Процедура выписки Гостя. Порядок расчета за проживание и платные дополнительные услуги.
5	6	Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.	Типы конфликтов. Причины конфликтов в службе приема и размещения. Разрешение конфликтов. Профилактика конфликтов. «Трудные гости» и их типы. Особенности работы с «трудными гостями». Жалобы в гостиничном деле и их категории. Правила при рассмотрении жалоб гостей. Примеры распространенных жалоб.«Туристский рэкет». Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы.



## 2.2. Разделы учебной дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	СРС	всего	
1	2	3	4	5	7	8	9
5	1	Теоретические основы изучения службы приема и размещения.	2	2	7	11	1-я неделя: собеседование, защита лабораторных работ
	2	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.	4	6	11	21	2 – 4-я недели: собеседование, защита лабораторных работ
	3	Организация приема и размещения (заезда) гостей.	4	4	13	21	5 – 6-я недели: собеседование, защита лабораторных работ
	4	Обслуживание гостей во время проживания.	2	4	7	13	7– 8-я недели: собеседование, защита лабораторных работ
	5	Организация выезда гостя.	4	14	7	25	9- 15-я недели: собеседование, защита лабораторных работ, коллоквиум, контрольная работа
	6	Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.	2	6	9	17	16 – 18-я недели: собеседование, индивидуальное домашнее задание, коллоквиум
			Разделы дисциплины № 1 – 6	18	36	54	108
		ИТОГО за семестр	18	36	54	108	Экзамен
		Подготовка к экзамену			36	36	
		ИТОГ	18	36	90	144	

## 2.3. Лабораторный практикум

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Наименование лабораторных работ	Всего часов
1	2	3	4	5
	1	Теоретические основы изучения службы приема и размещения.	Основные понятия модуля «План» АСУ «Эдельвейс»	2
	2	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.	Регистрация заявок и резервирование номеров по индивидуальным заявкам. Операции с резервированиями.	2
			Регистрация заявок и резервирование номеров по групповым заявкам. Операции с резервированиями.	2
			Закрытие смены. Закрытие бизнес-дня. Внутренние счета отеля.	2

3	Организация приема и размещения (заезда) гостей.	Поселение гостей и оплата счетов за проживание по индивидуальным заявкам.	2
		Поселение гостей и оплата счетов за проживание по групповым заявкам.	2
4	Обслуживание гостей во время проживания.	Проживание гостей.	4
5	Организация выезда гостя.	Выезд гостей, размещенных по индивидуальным заявкам	2
		Выезд гостей, размещенных по групповым заявкам	2
		Коллоквиум по разделам 1 – 3	2
		Возврат денежных средств	4
		Повторение пройденного материала по АСУ «Эдельвейс»	2
		Итоговая работа по АСУ «Эдельвейс»	2
6	Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.	Стандартный диалог работника службы приема и размещения при бронировании номера.	2
		Стандартный диалог работника службы приема и размещения при размещении гостей.	2
		Коллоквиум по разделам 4 – 6	2
	ИТОГО в семестре		36
	ИТОГ		36

**2.4. Примерная тематика курсовых работ.** Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
5	1.	Теоретические основы изучения службы приема и размещения.	1. Подготовка к коллоквиуму. 2. Подготовка к защите лабораторных работ. 3. Подготовка к итоговой контрольной работе. 4. Подготовка к собеседованию.	3 3 2 2
	2.	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.	1. Подготовка к коллоквиуму. 2. Подготовка к защите лабораторных работ. 3. Подготовка к итоговой контрольной работе. 4. Подготовка к собеседованию.	3 3 2 2
	3.	Организация приема и размещения (заезда) гостей.	1. Подготовка к коллоквиуму. 2. Подготовка к защите лабораторных работ. 3. Подготовка к итоговой контрольной работе. 4. Подготовка к собеседованию.	3 3 2 2
	4.	Обслуживание гостей во время проживания.	1. Подготовка к коллоквиуму. 2. Подготовка к защите лабораторных работ. 3. Подготовка к итоговой контрольной работе. 4. Подготовка к собеседованию.	3 3 2 2
	5.	Организация выезда гостя.	1. Подготовка к коллоквиуму. 2. Подготовка к защите лабораторных работ. 3. Подготовка к итоговой контрольной работе. 4. Подготовка к индивидуальному домашнему заданию.	3 3 2 2
	6.	Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.	1. Подготовка к коллоквиуму. 2. Подготовка к индивидуальному домашнему заданию.	2 2
ИТОГО в семестре:				54
Подготовка к экзамену в период сессии				36
ИТОГО				90

### 3.2. График работы студента Семестр № 5

Форма оценочного средства*	Условные обозначения	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Коллоквиум	Кл										Кл								Кл
Контрольная работа	Кнр															Кнр			
Собеседование	Сб	Сб		Сб		Сб		Сб		Сб		Сб		Сб		Сб		Сб	
Индивидуальные домашние задания	ИДЗ																ИДЗ	ИДЗ	
Защита лабораторных работ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ		ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ	ЗРЛ				

### **3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).**

1. Попов, Л. А. Организация гостиничного дела: учеб. пособие / Л. А. Попов, Е. Ю. Никольская, Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. – М.: Изд-во РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2013. – 79 с.
2. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебное пособие. – М.: Академия, 2014. – 75 с.
3. Овчаренко Н. П., Руденко Л. Л., Барашок И. В. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров. – М., Дашков и К., 2015. – 203 с.
4. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. – М., Академия, 2015. – 319 с.
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Ляпина. – 8-е изд., стер. –М.: Академия, 2011. – 208 с.
7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с.
8. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов – 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009. – 512с.
9. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие /С.И. Байлик.– М.: Дакор, 2008. – 197 с.
10. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М: Вершина, 2010. – 75 с.
11. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю. Ф. Волков – Ростов – на – Дону: Феникс, 2005. – 117 с.
12. Денисенко А. В., Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. – М.: Финансы и статистика, 2004.
13. Инграм Х., Медлик С. Гостиничный бизнес / Пер. с англ. А. В. Павлова. – М.: Юнити, 2005.
14. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А.Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2000. – 235с.
15. Ковалев С. Н. Гостиничный бизнес. Управление гостиницами. – СПб.: СПбГЭиУ, 2004. – 138 с.
16. Лесник А. Л., Смирнова М. Н. Международные системы классификации отелей. – М.: АС ПЛЮС, 2001.
17. Ляпина Н. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2002. – С. 38

18. Романов В. А., Цветкова С. Н. Гостиничные комплексы: организация и функционирование. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2007. – 352 с.

19. Щенникова Н. Б. Основы туризма и индустрии гостеприимства. – Владивосток: ВГУЭиС, 2002. – 292с.

### **3.3.1. Контрольные работы/рефераты**

#### **Примерная тематика контрольных работ и рефератов.**

1. Организация деятельности службы приема и размещения гостиниц разных категорий.
2. Этапы обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.
3. Сравнительная характеристика автоматизированных систем управления гостиницами.
4. Процесс бронирования номеров.
5. Процедура поселения и регистрации гостей в гостиницах всех категорий.
6. Основные положения Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
7. Виды расчетов в гостиницах.
8. Системы запираения дверей в гостиницах.
9. Обслуживания гостей во время проживания (основные дополнительные службы и их услуги).
10. Основные обязанности менеджера ночной смены службы приема и размещения гостиницы (ночной аудит).
11. Сравнительная характеристика приема и размещения туристов по индивидуальным и групповым заявкам.
12. Основные направления взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиниц.
13. Индустрия гостеприимства, маркетинг и его главная цель в индустрии гостеприимства.
14. Конфликты и их профилактика в службе приема и размещения.
15. Особенности работы с «трудными гостями» в гостиницах всех категорий.
16. Категории жалоб в гостиничном бизнесе и правила их рассмотрения.
17. Понятие «туристского рэкета».
18. Программы лояльности в гостиницах всех категорий на примере программы «Постоянный гость».
19. Основные службы гостиниц, их состав и функции.
20. Взаимоотношения внутри коллектива современной гостиницы.
21. Мировая практика классификации гостиниц.
22. Требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий.
23. Структура уровней «гостиничного продукта»
24. Стандарты общения сотрудников службы приема и размещения при бронировании номеров.
25. Стандарты общения сотрудников службы приема и размещения при размещении гостей.

## Рекомендации по выполнению контрольных работ

Контрольная работа включает следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- основную часть (теоретическая);
- заключение;
- приложения (при необходимости).

Оглавление представляет собой последовательное перечисление наименований разделов, подразделов (параграфов), в том случае, если последние имеют заголовки, а также указание номеров страниц, на которых размещается начало разделов (подразделов, параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список литературы и приложения.

Во введении характеризуется актуальность изучения дисциплины, формулируются основные проблемы выбранной темы. Здесь же даются пояснения к содержанию работы. Объем введения 1-1,5 стр.

В теоретической части контрольной работы излагается сущность основных понятий и категорий по выбранной теме. Дается общая постановка проблемы (вопроса), ее теоретические аспекты и результаты изучения. В этом разделе должны быть представлены мнения различных авторов на существо проблемы. В разделе анализируются статистические, научно-теоретические и практические данные предприятий и организаций, в том числе международных в области гостеприимства. Исследование вопросов, содержащихся в теоретической части должно быть увязано с практической частью работы, и служить базой для разработки предложений и рекомендаций.

Заключение (выводы и предложения). В этом разделе студенту следует сформулировать выводы и предложения по рассматриваемой теоретической проблеме и практической части работы. Объем заключения не должен превышать 1-1,5 страницы компьютерного текста.

Список литературы (библиография) должен содержать перечень отечественных и зарубежных литературных источников, правовых актов, источников статистических данных и иных опубликованных документов, и материалов, использованных при написании курсовой работы. Каждому источнику (наименованию) присваивается порядковый номер, и приводятся его выходные данные.

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) (см. Фонд оценочных средств)

##### 4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине (модулю)

Рейтинговая система в Университете не используется.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. – 352 с.	1 - 5	5	8	
2.	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2017. – 331 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4">https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4</a> (дата обращения: 20.04.2019).	1 - 5	5	ЭБС	
3.	Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2017. – 336 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038">https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038</a> (дата обращения: 20.04.2019).	1 - 5	5	ЭБС	

##### 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6



1.	Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – М. : Академия, 2011. – 224 с.	1 - 5	5	4	0
2.	Алмосов, С. М. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 94 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749</a> (дата обращения: 01.06.2019).	1 - 5	5	ЭБС	
3.	Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : учебник / И. М. Асанова, А. А. Жуков. – Москва : Академия, 2011. – 288 с.	1 - 5	5	4	0
4.	Вестник Национальной академии туризма [Текст] : научный журнал / учредитель : некоммерческое партнерство «Национальная академия туризма»; изд. : «Балтийская академия туризма и предпринимательства». – 2006 - . – Санкт-Петербург, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 2073-0624.	1 - 5	5	1	
5.	Волков, Б. С. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова; под ред. Б.С. Волкова; ГОУ ВПО "Московский гос. обл. университет". - Москва : КноРус, 2016. - 400 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 353-355. - Режим доступа: <a href="http://www.book.ru/book/917091">http://www.book.ru/book/917091</a> (дата обращения: 08.11.2019).	1 - 5	5	ЭБС	
6.	Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 543 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a> (дата обращения: 01.06.2019).	1 - 5	5	ЭБС	
7.	Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. – 2-е изд., испр. – М. : Дашков и К, 2010. – 328 с.	1 - 5	5	4	0
8.	Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учебник / И. Ю. Ляпина. – 2-е изд., стереотип. – М. : Академия, 2002. – 207 с.	1 - 5	5	4	0
9.	Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 240 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a> (дата обращения: 15.10.2019).	1 - 5	5	ЭБС	
10.	Тимохина, Т. Л. Организация	1 - 5	5	4	0

	административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – М. : Форум: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.				
11.	Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.	1 -5	5	4	0
12.	Туризм: право и экономика [Текст] : федеральный научно-практический журнал / учредитель : Издательская группа «Юрист». – 2003 - . – Москва, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 1813-1212.	1 -5	5	1	
13.	Туристический бизнес [Текст] : туристический бизнес для профессионалов / учредитель : ООО «Турбизнес»; изд. : ООО ИД «Турбизнес». – 1997 - . – Москва, 2016 - . – Ежемес.	1 - 5	5	1	
14.	Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 2-е изд. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. – 503 с.	1 -5	5	4	0
15.	Цыбульская, М. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / М. В. Цыбульская. – Москва : Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90951">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90951</a> (дата обращения: 01.06.2019).	1 -5	5	ЭБС	

### 5.3 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
3. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
4. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 01.06.2019).
8. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] :

база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).

9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Frontdesk.ru. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : сайт.– Режим доступа: [frontdesk.ru](http://frontdesk.ru), свободный (дата обращения: 01.06.2019).
2. HoReCa [Электронный ресурс] : интернет-портал. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
3. New Hotel [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: [www.new-hotel.ru](http://www.new-hotel.ru), свободный (дата обращения: 01.06.2019).
4. RATA-news [Электронный ресурс] : ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – 2000 - . – М., 2000 - . – Ежедн. – Режим доступа: <http://ratanews.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения интерактивных лекций:** видеопроектором, экраном, ноутбуком с необходимым программным обеспечением (MSOffice 10: Word, Excel, PowerPoint), затемненными окнами, периферией к оборудованию, интерактивной доской с периферией.

**6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:** рабочее место преподавателя и студента должно быть оснащено стационарным компьютером или ноутбуком с периферией и необходимым программным обеспечением (MSOffice 10: Word, Excel, PowerPoint), а также АСУ «Эдельвейс».

**6.3. Требования к специализированному оборудованию:** Специализированное оборудование не требуется.

**7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ** (*Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО*)

**8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)** «Организация службы приема и размещения»

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и

	попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям: служба приема и размещения гостиницы, технологический цикл обслуживания клиентов, типы и виды бронирования, дополнительные службы гостиницы, конфликт и его типы и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление диалогов работника службы приема и размещения гостиницы при бронировании и номера и размещении с учетом предложенных стандартов.
Лабораторная работа	Лабораторные работы ставят целью ознакомление и обучение основам процессам регистрации заявок на бронирование, поселения гостей и оплаты счетов по индивидуальным и групповым заявкам, проживания гостей, выезда гостей, возврата денежных средств в АСУ «Эдельвейс». При выполнении лабораторных работ можно использовать: Методические рекомендации к выполнению лабораторных работ в АСУ «Эдельвейс», версия 5.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

**9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

1. Консультации обучающихся при выполнении индивидуальных заданий по средствам электронной почты.
2. Использование специализированной офисной программы АСУ «Эдельвейс» при выполнении лабораторных работ.
3. Применение средств мультимедиа при чтении лекций (презентации).

**10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):**

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО

Браузеризображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузерDjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО
PDF ридерFoxitReader	свободно распространяемое ПО
Операционная система WindowsPro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г.
Самотур	Лицензии находятся на факультете

## 11. Иные сведения

## Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### *Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) для промежуточного контроля успеваемости*

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Теоретические основы изучения службы приема и размещения.	ОПК-2, ПК-7	Экзамен
2.	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.	ОПК-2, ПК-7	Экзамен
3.	Организация приема и размещения (заезда) гостей.	ПК-2, ПК-4	Экзамен
4.	Обслуживание гостей во время проживания.	ПК-4	Экзамен
5.	Организация выезда гостя.	ПК-4	Экзамен
6.	Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.	ОПК-2	Экзамен

## ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-2	Способность организовывать работу исполнителей	<b>знать</b>	
		1. Характеристику основных служб гостиничного предприятия,	ОПК2 31
		2. Систему приема, регистрации и размещения гостей	ОПК2 32
		3. Основные типы конфликтов и их причины.	ОПК2 33
		<b>уметь</b>	
		1. Проводить меры по профилактики и разрешению конфликтов.	ОПК2 У1
		2. Работать с «трудными гостями».	ОПК2 У2
		3. Принимать и анализировать запросы, пожелания и жалобы гостей.	ОПК2 У3
		<b>владеть</b>	
		1. Навыками для обеспечения процесса обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.	ОПК2 В1
		2. Навыками работы по программе «Постоянный гость».	ОПК2 В2
		3. Навыками общения с гостями в процессе бронирования номеров и поселения в них.	ОПК2 В3
		ПК-4	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей
1. Особенности приема и размещения индивидуальных туристов и туристических групп.	ПК4 31		
2. Основные виды и методы оплаты за предоставленные услуги.	ПК4 32		
3. Принципы накопления, хранения, и хранения информации.	ПК4 33		
<b>уметь</b>			
1. Осуществлять процедуру встречи и приветствия гостя.	ПК4 У1		
2. Осуществлять регистрацию по прибытии.	ПК4 У2		
3. Анализировать платежеспособность гостей, оформлять расчетные документы.	ПК4 У3		
<b>владеть</b>			
1. Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения	ПК4 В1		
2. Навыками взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы.	ПК4 В2		
3. Навыками расчета за проживание и дополнительные платные услуги.	ПК4 В3		

ПК-7	Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.	<b>знать</b>	
		1. Возможности и принципы использования современной компьютерной техники в глобальных компьютерных сетях	ПК7 31
		2. Источники и типы бронирования.	ПК7 32
		3. Процесс бронирования и аннуляции номеров.	ПК7 33
		<b>уметь</b>	
		1. Применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения при работе в глобальных компьютерных сетях	ПК7 У1
		2. Работать с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле.	ПК7 У2
		3. Работать в автоматизированных системах управления гостиниц.	ПК7 У3
		<b>владеть</b>	
		1. Основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях.	ПК7 В1
		2. Навыками работы в автоматикой системе управления гостиницей «Эдельвейс»	ПК7 В2
		3. Основными навыками бронирования номеров через глобальные компьютерные системы.	ПК7 В3



## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
<b>Раздел 1. Теоретические основы изучения службы приема и размещения</b>		
1.	Охарактеризуйте сущность и структура службы приема и размещения.	ОПК2 31 ОПК2 32
2.	Дайте функциональную характеристику персоналу службы приема и размещения (состав, обязанности).	ОПК2 32
3.	Раскройте основные функции и задачи службы приема и размещения.	ОПК2 31 ОПК2 32
4.	Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинцах всех категорий.	ОПК2 31 ОПК2 32 ОПК2 В1
5.	Проанализируйте требования к службе приема и размещения.	ОПК2 31
6.	Определите роль автоматизированных систем управления в гостиницах для работы службы приема и размещения и гостиницы в целом.	ПК7 31 ПК7 У1 ПК7 В1
7.	Охарактеризуйте автоматическую систему управления гостинице «Эдельвейс».	ПК7 31 ПК7 У3 ПК7 В2
8.	Оцените роль программа «Постоянный гость» для гостиничного предприятия.	ОПК2 31 ОПК2 33 ОПК2 У3 ОПК2 В2
9.	Охарактеризуйте управленческую структуру современного отеля, основные службы гостиницы, их функции, состав, подчиненность в них.	ОПК2 31 ОПК2 32
10.	Раскройте понятие «услуга», ее основные специфические черты.	ОПК2 31
11.	Проанализируйте виды классификаций гостиниц и требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий.	ОПК2 31
12.	Раскройте структуру уровней «гостиничного продукта».	ОПК2 31
13.	Дайте определение понятиям: «индустрия гостеприимства», «маркетинг», «главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства», «внутренний маркетинг».	ОПК2 31
14.	Проанализируйте взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы.	ОПК2 31 ОПК2 32 ПК4 В2
<b>Раздел 2. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице</b>		
15.	Дайте характеристику источникам бронирования.	ПК7 32 ПК7 У2 ПК7 В3
16.	Дайте характеристику типам бронирования.	ПК7 32

		ПК7 У2 ПК7 В3
17.	Охарактеризуйте процесс бронирования номеров.	ПК7 З3 ПК7 У1 ПК7 В3
18.	Раскройте суть процесса аннуляция заявок.	ПК7 З3 ПК7 У2 ПК7 В3
19.	Охарактеризуйте этапы работы с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету.	ОПК2 З2 ПК7 У2 ПК7 В3
20.	Оцените роль общения работника службы приема и размещения с клиентом при бронировании номера на примере стандартного диалога администратора.	ОПК2 З2 ОПК2 З3 ОПК2 В3
<b>Раздел 3. Организация приема и размещения (заезда) гостей.</b>		
21.	Раскройте суть процедуры поселения гостей	ПК4 З1 ПК4 У1
22.	Охарактеризуйте процесс встречи и приветствия гостя.	ПК4 З1 ПК4 У1
23.	Дайте характеристику действий работника службы приема и размещения при размещении граждан РФ.	ОПК2 З1 ПК4 У2
24.	Дайте характеристику действий работника службы приема и размещения при размещении иностранных граждан.	ОПК2 З1 ПК4 У2
25.	Оцените роль вопросов платежеспособности гостя.	ПК4 З2 ПК4 У3
26.	Дайте характеристику процессам назначения номера и вселения гостя в номер.	ПК4 З1 ПК4 У1 ПК4 В2
27.	Охарактеризуйте основные этапы эволюции систем запирающих устройств в гостиницах.	ПК4 З3
28.	Дайте анализ особенностям приема и размещения индивидуальных туристов.	ПК4 З1 ПК4 У1 ПК4 У2 ПК4 В1 ПК4 В2 ОПК2 У2
29.	Дайте анализ особенностям приема и размещения туристских групп.	ПК4 З1 ПК4 У1 ПК4 У2 ПК4 В1 ПК4 В2 ОПК2 У2
30.	Оцените роль общения работника службы приема и размещения с клиентом при размещении на примере стандартного диалога администратора.	ОПК2 З2 ОПК2 З3 ОПК2 В3
<b>Раздел 4. Обслуживание гостей во время проживания</b>		
31.	Определить роль качества обслуживания гостей во время проживания на примере бизнес-центр и сервисного бюро.	ОПК2 З2 ПК4 З3 ПК4 В1 ПК4 В3
32.	Определить роль качества обслуживания гостей во	ОПК2 З2

	время проживания на примере услуг питания и прачечной.	ПК4 З3 ПК4 В1 ПК4 В3
33.	Определить роль качества обслуживания гостей во время проживания на примере услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.	ОПК2 З2 ПК4 З3 ПК4 В1 ПК4 В3
34.	Определить роль качества обслуживания гостей во время проживания на примере организации хранения личных вещей проживающих, телекоммуникационных услуги в отеле.	ПК4 З1 ПК4 В1 ОПК2 У1
35.	Определить роль качества обслуживания гостей во время проживания на примере организации отдыха и развлечения, а также сопутствующих услуг в гостинице.	ОПК2 З2 ПК4 З3 ПК4 В1 ПК4 В3
<b>Раздел 5. Организация выезда гостя.</b>		
36.	Дать анализ основным положениям Постановления Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" для работы службы приема и размещения гостиницы.	ОПК2 З1 ПК4 З2 ПК4 В3
37.	Охарактеризуйте виды расчетов в гостиницах и процесс оформления расчетных документов.	ОПК2 З2 ПК4 У3 ПК4 В1 ПК4 В3
38.	Дайте характеристику процедуре оплаты гостиничных услуг наличными и кредитными картами.	ОПК2 З2 ПК4 У3 ПК4 В1 ПК4 В3
39.	Дайте характеристику процедуре оплаты гостиничных услуг по безналичному расчету, ваучерами, экспресс-оплата гостиничных услуг.	ОПК2 З2 ПК4 У3 ПК4 В1 ПК4 В3
40.	Определите роль работника ночного аудита службы приема и размещения гостиницы.	ОПК2 З2 ПК4 У1 ПК4 В1 ПК4 В2
41.	Охарактеризуйте процедуру выписки и выезда гостя.	ОПК2 З2 ПК4 У1 ПК4 В1 ПК4 В2
42.	Дайте характеристику порядку расчета за дополнительные платные услуги.	ОПК2 З2 ПК4 У3 ПК4 В1 ПК4 В3
43.	Дайте характеристику порядку расчета за проживание.	ОПК2 З2 ПК4 У3 ПК4 В1 ПК4 В3
<b>Раздел 6. Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.</b>		
44.	Охарактеризуйте основные типы конфликтов в службе приема и размещения гостиницы.	ОПК2 З3 ОПК2 У1

		ОПК2 У3 ОПК2 В3
45.	Определите роль профилактики конфликтов в службе приема и размещения	ОПК2 ЗЗ ОПК2 У1 ОПК2 У3 ОПК2 В3
46.	Раскройте понятие «трудные гости» и особенности работы с ними.	ОПК2 ЗЗ ОПК2 У2 ОПК2 У3 ОПК2 В3
47.	Охарактеризуйте основные категории жалоб в гостиничном деле.	ОПК2 ЗЗ ОПК2 У1 ОПК2 У3 ОПК2 В3
48.	Проанализируйте распространенные жалобы в гостиничном бизнесе и правила их рассмотрения.	ОПК2 ЗЗ ОПК2 У1 ОПК2 У3 ОПК2 В3
49.	Раскройте понятие «туристского рэкета», «претензии».	ОПК2 ЗЗ ОПК2 У1 ОПК2 У3 ОПК2 В3
50.	Охарактеризуйте основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы.	ОПК2 ЗЗ ОПК2 У1 ОПК2 У3 ОПК2 В3

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене - по пятибалльной шкале.

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет

необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.