

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 10 » января

2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

**Направление подготовки** 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

**Профиль /программа подготовки** ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**Уровень высшего образования** БАКАЛАВРИАТ

**Форма обучения** ОЧНАЯ

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
6	5; 180	18	36		90	Экзамен (36)
Итого	5; 180	18	36		90	Экзамен (36)

Владимир 2016

Уфа 14

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Организация службы приема и размещения» является изучение общих принципов функционирования службы приема и размещения гостей, координации деятельности отдела, а также овладение методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в гостинице.

Задачами дисциплины являются:

- применение современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- применение методов и средств стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;
- организация работы функциональных служб гостиниц и других средств размещения;
- применение современных технологий обслуживания в гостиницах.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация службы приема и размещения» является дисциплиной учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Процесс изучения дисциплины «Организация службы приема и размещения» направлен на формирование у студентов навыков осуществления производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Дисциплины, необходимые для освоения данной учебной дисциплины: «Технологии гостиничной деятельности», «Психология делового общения», «Гостиничный менеджмент»

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей общепрофессиональных компетенций (ОПК):

- способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основной состав службы приема и размещения, обязанности сотрудников (ОПК-2);
- специфику и стандарты обслуживания потребителей гостиничных услуг;
- технологический цикл обслуживания потребителей;
- правила и порядок бронирования, приема и регистрации различных групп потребителей (ОПК-2);

уметь:

- профессионально применять знания о службе приема и размещения на практике, в реальных условиях функционирования гостиничного предприятия (ОПК-2);
- применять современные технологии работы по регистрации, поселению и расчетам с гостями в конкретных условиях функционирования гостиничного предприятия (ОПК-2);

владеть:

43.03.03

- методами организации работы службы приема и размещения (ОПК-2);
- методами управления персоналом службы приема и размещения (ОПК-2).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1.	Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы	6	1	2	6				10	4/50%	
2.	Функции и задачи, организация работы службы приема и размещения	6	2-3	2	6				10	4/50%	
3.	Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения. Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания	6	4-5	2	6				10	4/50%	
4.	Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения	6	6-8	2					10	1/50%	Рейтинг-контроль
5.	Общее понятие о бронировании. Типы бронирования	6	8-10	2	6				10	4/50%	
6.	Прием, регистрация и размещение гостей	6	11-12	2	6				10	4/50%	Рейтинг-контроль
7.	Основные и дополнительные гостиничные услуги	6	13-14	2					10	1/50%	
8.	Оформление расчетов и выезд из гостиницы	6	15-16	2	6				10	4/50%	
9.	Особенности приема и размещения туристских групп и индивидуальных туристов	6	17-18	2					10	1/50%	Рейтинг-контроль
Всего				18	36				90	27/50%	Экзамен (36)

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Лекционный курс

#### ***Тема 1. Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы***

Формы организации обслуживания в гостиницах. Технологическая схема обслуживания. Взаимодействие служб.

#### ***Тема 2. Функции и задачи, организация работы службы приема и размещения***

Понятие службы приема и размещения и ее место в организационной структуре гостиничного предприятия. Функции службы приема и размещения. Оргтехника и другое оборудование. Виды и значение программных продуктов. Тенденции и современные технологии для совершенствования обслуживания клиентов.

#### ***Тема 3. Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения. Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания***

Состав службы: основные должности и их характеристика. Ключевые должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения. Требования к кандидатам для работы в службе приема и размещения.

#### ***Тема 4. Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения***

Типы конфликтов. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой, Межгрупповой конфликт. Внутриличностный конфликт. Профилактика конфликтов в СПиР

#### ***Тема 5. Общее понятие о бронировании. Типы бронирования***

Каналы резервирования. Содержание заявки, подтверждения и отказа в резервировании. Порядок обработки заявки. Статусы резервирования. Стандарты времени ответа на заявку с учетом класса отеля. Подтвержденное и гарантированное резервирование. Двойное бронирование. График перспективной загрузки гостиницы. Основные положения договора между туристской фирмой и гостиницей.

#### ***Тема 6. Прием, регистрация и размещение гостей***

Этапы обслуживания гостей. Порядок регистрации гостей и размещения.

#### ***Тема 7. Основные и дополнительные гостиничные услуги***

Сущность понятия «качество гостиничного продукта». Характеристика качества услуг. Ожидания клиента. Управление качеством. Системы. Международные стандарты. Концепция «нового качества». Концепция «забота о клиенте».

#### ***Тема 8. Оформление расчетов и выезд из гостиницы***

Виды и правила расчетов с проживающими; особенности работы с пластиковыми картами.

#### ***Тема 9. Особенности приема и размещения туристских групп и индивидуальных туристов***

Порядок приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов, туристских групп и иностранных граждан. Правила оформления гостиничной документации при регистрации иностранных граждан.

### Практические занятия

#### ***Тема 1. Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы***

Описать роль и место службы приема и размещения и предложить рекомендации по

ее совершенствованию. Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе обслуживания гостя сотрудником службы приема.

### ***Тема 2. Функции и задачи, организация работы службы приема и размещения***

Описать организацию приема и размещения гостей. Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе обслуживания гостя сотрудником службы приема и размещения проблемные ситуации, связанные с отсутствием, незнанием стандартов обслуживания.

### ***Тема 3. Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения. Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания***

Описать существующие стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения и предложить рекомендации по их совершенствованию. Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе обслуживания гостя сотрудником службы приема и размещения проблемные ситуации, связанные с отсутствием, незнанием стандартов обслуживания.

### ***Тема 5. Общее понятие о бронировании. Типы бронирования***

Описание способов и технологии бронирования, используемых в гостинице, с заполнением соответствующих документов. Расчет количества номеров, для которых можно применить метод «сверх бронирования». Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе бронирования номеров проблемные ситуации. Разработать рекомендации по совершенствованию технологии бронирования номеров в гостинице.

### ***Тема 6. Прием, регистрация и размещение гостей***

Описание программы, используемой работниками службы приема и размещения, для регистрации гостя. Поэтапное описание технологии регистрации гостей (граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства) с заполнением соответствующих документов.

Прогнозный расчет количества свободных номеров на любую дату. Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе регистрации и размещения гостя проблемные ситуации. Разработать рекомендации по совершенствованию технологии регистрации гостей в гостинице.

Описать существующие техническое и программное обеспечение службы приема и размещения и предложить рекомендации по их совершенствованию.

### ***Тема 8. Оформление расчетов и выезд из гостиницы***

Описание тарифов, способов оплаты за гостиничные услуги. Решение задач на расчет количества суток проживания гостя. Описание процедуры расчета с гостем за предоставленные услуги, с заполнением соответствующих расчетных документов и с предприятием (туроператором, турагентом, предприятием-перевозчиком и др.) за предоставленные услуги, с заполнением соответствующих расчетных документов. Описание процедуры возврата денег гостю за не предоставленные услуги, с заполнением соответствующих документов. Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе оплаты за гостиничные услуги проблемные ситуации. Разработать рекомендации по совершенствованию процедуры расчета с гостем.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

*Лекционный материал* должен иметь проблемный характер и отражать профиль подготовки слушателей. На лекциях излагаются основные теоретические положения по изучае-

мой тематике. В процессе изложения всего лекционного материала по всем темам изучаемой дисциплины применяются информационно-коммуникационные технологии. По каждой теме лекционного материала разработаны презентации, которые предоставлены в электронном виде.

*Практические занятия* проводятся методом группового упражнения, оперативной тренировки, индивидуальных упражнений и последующим обсуждением их решений. Практические занятия по дисциплине ведутся в форме активного обучения и нацелены на закрепление и углубление теоретических знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельного изучения специальной литературы.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **Рейтинг-контроль № 1**

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

2. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций

- б) международная спутниковая связь
  - в) заказ железнодорожных билетов
  - г) резервирование мест в ресторанах
  - д) Интернет
  - е) услуги ламинирования
6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
  - б) не более 6 часов после расчетного часа
  - в) при проживании не более суток (первые сутки)
  - г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
  - д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
  - е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток
7. Организационная структура управления гостиницей:
- а) служба приема и размещения
  - б) служба обслуживания номерным фондом
  - в) служба дворников
  - г) служба поваров
  - д) служба слесарей
  - е) отдел кадров
8. Основные функции службы приема и размещения:
- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
  - б) услуги химчистки
  - в) контроль систем теплоснабжения
  - г) контроль технического оборудования
  - д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
  - е) регистрация и размещение гостей
9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
- а) обслуживание гостей в номерах
  - б) бронирование номеров
  - в) вопросы по организации презентаций
  - г) оказание услуг справочной службы
  - д) изучение и анализ потребности клиентов
  - е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам
10. Основные функции службы общественного питания:
- а) оказание услуг связи
  - б) оказание бытовых услуг
  - в) организация и обслуживание банкетов
  - г) анализирует состояние гостиничного рынка
  - д) обслуживание туристов в номерах
  - е) контроль за работой системы кондиционирования
11. Сопутствующие услуги:
- а) хранение багажа
  - б) отправка и получение писем и телеграмм
  - в) медицинская помощь
  - г) организация продажи билетов
  - д) экскурсионное обслуживание

е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

а) побудка

б) доставка цветов

в) заказ мест в ресторанах города

г) доставка корреспонденции

д) предоставление в номер посуды и столовых приборов

е) вызов такси

13. Служба приема и размещения:

а) специалистов отдела бронирования

б) сотрудников телефонной службы

в) горничных

г) службу прачечной и химчистки

д) бухгалтерию

е) отдел продаж банкетных залов

14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

а) решением финансовых вопросов

б) вопросы кадрового обеспечения

в) вопросы благоустройства территории

г) вопросы бронирования

д) поддержание санитарного состояния номеров

е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

15. Основной производитель гостиничного продукта:

а) дирекция гостиницы;

б) руководитель службы приема и размещения;

в) горничная.

16. Какая служба включает в себя штат секретарей-референтов, гидов-переводчиков:

а) административная;

б) коммерческая;

в) служба дополнительных услуг;

г) служба приема и обслуживания.

17. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

а) безопасность;

б) консьерж;

в) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло);

г) обмен валюты;

д) уборка номера.

18. Какой электронной системы бронирования нет:

а) GALILEO;

б) RESERV;

в) Worldspan.

19. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

а) прием и размещение;

б) бронирование;

в) регистрация по прибытию;

г) оплата номера и дополнительных услуг;



д) выписка гостя.

20. На что необходимо обращать внимание в гостинице, работая с VIP-персонами:

- а) на обслуживающий персонал;
- б) на кошелек гостя;
- в) на рецептуру приготовления различных блюд;
- г) на манеры обращения с гостями;
- д) на стандарты сервировки блюд.

### **Рейтинг-контроль № 2**

1. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

- а) портье;
- б) подносчик багажа;
- в) горничная.

2. На какие классы делятся автоматизированные системы управления в отелях:

а) системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, управления кассовым аппаратом, Интернет-бронирование, управление финансово-хозяйственной деятельностью;

б) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, Интернет-бронирование;

в) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, работа с жалобами клиентов, управление складами и поставщиками.

3. Клиент гостиницы – это

а) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

б) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

в) ни то, ни другое.

4. Какие из перечисленных услуг относятся к бытовым:

- а) услуга «будильник»;
- б) такси;
- в) визовая поддержка;
- г) обмен валюты.

5. Какие из перечисленных услуг включены в стоимость номера:

- а) бронирование (через Интернет, GDS, по телефону);
- б) различные способы оплаты (наличные, кредитные карты, счета);
- в) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло);
- г) уборка номера.

6. Укажите срок подтверждения предоплаты:

- а) три дня;
- б) от нескольких недель до одного дня;
- в) от месяца до одного дня;
- г) неделя.

7. Кто подходит под категорию VIP-гостя:

- а) долгопроживающий гость;
- б) секретный агент;
- в) гость-инкогнито;
- г) стюардесса.

8. Факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничных услуг:

- а) культурная среда;
- б) личностные характеристики потребителя;
- в) психологические факторы потребителя;
- г) соответствие цены и качества предоставляемой услуги.

9. Какие можно выделить критерии выбора современных автоматизированных систем управления:

а) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных аппаратных и программных средств;

б) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации;

в) функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, срока внедрения и обучения персонала, использование разных видов оплаты.

10. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность
- е) расчет клиента и выезд гостя

11. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- а) кассиру
- б) управляющему
- в) горничной
- г) менеджеру по бронированию
- д) бухгалтеру
- е) беллману

12. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- а) административная служба
- б) служба управления номерным фондом
- в) служба приема и размещения
- г) хозяйственная служба
- д) коммерческая служба
- е) инженерно-техническая служба

13. К сопутствующим услугам относятся:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

14. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города

- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

15. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- а) количества дней пребывания в гостинице
- б) низкого спроса на гостиницу
- в) сезона
- г) дня недели
- д) погодных условий
- е) % занятости номеров

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

- а) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- б) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- в) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- г) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- д) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- е) 5.00 часов текущих суток по местному времени

17. Бронирование, при котором гостиница соглашается держать комнату непроданной до определенного часа, называется:

- а) негарантированным
- б) повременным
- в) почасовым
- г) гарантированным

18. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации бронь аннулируется, если потребитель опоздал более чем на:

- а) сутки
- б) двенадцать часов
- в) пять часов
- г) три часа

19. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации за нарушение срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере \_\_\_\_\_ процентов суточной цены забронированных мест:

- а) трех
- б) десяти
- в) семи
- г) пяти

20. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации из перечисленного: 1) цена номера; 2) порядок оплаты номера; 3) время оформления потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее; 4) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, - исполнитель устанавливает

- а) 1, 2
- б) 1, 2, 4
- в) 1, 2, 3, 4
- г) 1, 2, 3

### Рейтинг контроль № 3

1. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации из перечисленной информации: 1) порядок проживания в гостинице; 2) правила противопожарной безопасности; 3) форма и порядок оплаты услуг; 4) перечень услуг, входящих в цену номера; 5) правила пользования электрообогревательными приборами - исполнитель обязан обеспечивать наличие в каждом номере:

- а) 1, 2, 5
- б) 1, 2, 3, 4, 5
- в) 2, 5
- г) 1, 2, 3

2. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение \_\_\_\_\_ с момента предъявления потребителем соответствующего требования:

- а) часа
- б) трех часов
- в) двух часов
- г) тридцати минут

3. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации плата за проживание не взимается при

- а) размещении потребителя до расчетного часа (с 0 до 12 часов)
- б) расторжении договора между потребителем и исполнителем в случае существенных недостатков в оказанных услугах
- в) опоздании потребителя менее чем на сутки в случае забронированного номера (за простой номера)
- г) задержке выезда потребителя не более чем на 3 часа после расчетного часа

4. Гарантированное бронирование ваучером характерно для:

- а) туроператоров
- б) банков
- в) постоянных клиентов
- г) турагентов

5. Генеральная уборка жилой части гостиницы производится не реже одного раза в:

- а) 10 дней
- б) месяц
- в) неделю
- г) 5 дней

6. Детальное описание действий работника при выполнении им своей работы - это

- а) должностная инструкция
- б) рабочее задание
- в) сертификат
- г) квалификационная программа

7. Для гостиниц категории 5 звезд всему персоналу, работающему с проживающими, необходимо свободное владение минимум \_\_\_\_\_ иностранными языками (иностранном языком)

- а) тремя
- б) четырьмя

в) двумя

г) одним

8. Документ, получаемый гостем гостиницы от швейцара в момент прибытия на время регистрации, называется

а) чеком багажа

б) багажным ярлыком

в) временным пропуском

г) листом ожидания

9. Документ, содержащий информацию о госте, способе оплаты и выполняющий функции договора между гостиницей и гостем, называется

а) регистрационной карточкой гостя

б) гостевой карточкой

в) гостевым удостоверением

г) внутренним удостоверением личности

10. Если номер состоит из нескольких комнат, процесс уборки всегда начинается со(с)

а) спальни

б) санитарного узла

в) прихожей

г) гостиной

11. Из перечисленного: 1) ежедневный отчет об активности; 2) отчет об изменении спроса; 3) девятидневный прогноз; 4) ежеквартальный конъюнктурный обзор; 5) ежемесячный отчет - в гостиницах с помощью системы FIDELIO FO составляются

а) 1, 2, 3, 5

б) 3, 4, 5

в) 1, 3, 4, 5

г) 2, 3, 4, 5

12. Из перечисленного: 1) парикмахерская; 2) служба уборки помещений; 3) солярий; 4) бельевая служба; 5) бассейн - к дополнительным службам относятся

а) 1, 3, 5

б) 1, 2, 4, 5

в) 1, 3, 4, 5

г) 1, 2, 3, 4, 5

13. Из перечисленного: 1) прачечная; 2) парикмахерская; 3) портновская служба; 4) бассейн; 5) множительная служба - к вспомогательным службам относятся

а) 1, 3, 5

б) 1, 2, 3, 4

в) 1, 2, 3, 5

г) 1, 2, 3, 4, 5

14. Из перечисленного: 1) самостоятельно зарегистрироваться; 2) забронировать номер; 3) получить электронный ключ от номера; 4) вызвать портье - терминалы самообслуживания позволяют

а) 1, 3

б) 1, 2, 3, 4

в) 1, 3, 4

г) 1, 2, 3

15. Из перечисленного: 1) служба посыльных; 2) служба приема и размещения; 3) ин-

спекторы по противопожарной безопасности; 4) служба горничных; 5) служба ремонта и строительства - в состав службы управления номерным фондом входят

- а) 1, 2, 4
- б) 1, 2, 3, 4
- в) 2, 4, 5
- г) 1, 2, 3, 4, 5

16. Из перечисленного: 1) срок проживания; 2) организация питания; 3) количество человек; 4) тип комнаты; 5) бытовое обслуживание; 6) цена - бронирование определяет следующие показатели

- а) 1, 3, 4, 6
- б) 1, 2, 3, 4, 5, 6
- в) 1, 2, 3, 4, 6
- г) 1, 3, 4, 5, 6

17. Из перечисленных операций: 1) заведение брони для клиента; 2) поиск брони; 3) перенос брони в список ожидающих; 4) заведение служебных счетов гостиницы - модуль бронирования системы FIDELIO позволяет совершать

- а) 1, 3
- б) 1, 2, 4
- в) 1, 3, 4
- г) 1, 2, 3, 4

18. Из перечисленных операций: 1) заведение групповой брони; 2) назначение номеров и поселение; 3) прием депозита для бронирования; 4) выписка - модуль портье системы FIDELIO позволяет производить

- а) 2, 3
- б) 2, 3, 4
- в) 2, 4
- г) 1, 2

19. Из перечисленных операций: 1) поиск брони; 2) переселение клиентов в другой номер; 3) осуществление приема депозита для бронирования; 4) ручные начисления на счета клиента - модуль кассира системы FIDELIO позволяет производить

- а) 2, 3, 4
- б) 1, 3, 4
- в) 1, 3
- г) 1, 2, 3, 4

20. Карта, включающая имя гостя и период его пребывания, отдаваемая в конце регистрации и служащая для подтверждения личности при обслуживании и учете расходов, называется

- а) внутренним удостоверением личности
- б) гостевой карточкой
- в) гостевым удостоверением
- г) регистрационной карточкой гостя

21. Клерки службы портье работают в \_\_\_\_\_ смены (смен)

- а) три
- б) пять
- в) четыре
- г) две

22. Количество постоянных мест и номеров в гостинице, предназначенных для размещения гостей, определяют ее
- а) вместимость
  - б) тип
  - в) категорию
  - г) мощность
23. Коэффициент двойной загрузки рассчитывается как отношение
- а) разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров
  - б) числа проданных номеров к разности общего числа номеров и числа проданных номеров
  - в) числа проданных номеров к разности числа гостей и числа проданных номеров
  - г) разности числа гостей и числа проданных номеров к числу гостей
24. Лица, посещающие гостиницу и проводящие в ней одну или несколько ночей, услугами которых пользуются менеджеры для оценки работы служащих, называются
- а) секретными гостями
  - б) ревизорами
  - в) контролерами
  - г) информаторами
25. Наибольшую осторожность гостинице следует соблюдать при гарантированном бронировании номеров под
- а) гарантирование компанией
  - б) внесение предоплаты
  - в) внесение депозита
  - г) кредитную карту
26. Номер, присваиваемый гостю в момент заселения и служащий для оформления регистрационной карты и счета, называется
- а) уникальным шифром гостя
  - б) персональным кодом
  - в) расчетным номером
  - г) регистрационным номером
27. Ожидание заселения - период времени, в течение которого гость ожидает
- а) освобождения номера и проведения в нем уборки
  - б) выдачи внутреннего удостоверения личности
  - в) выдачи регистрационной карточки гостя
  - г) доставки багажа в номер
28. Операционный день в гостинице в системе FIDELIO закрывается посредством проведения ночного аудита обычно в
- а) 6 часов утра
  - б) 00 часов
  - в) 3 часа ночи
  - г) 1 час ночи
29. Первый служащий, с которым гости сталкиваются в гостинице высшей категории, - это
- а) дежурный гаражной службы
  - б) горничная
  - в) посыльный

- г) администратор
30. Подразделение гостиницы, осуществляющее регистрацию гостей, их размещение в номера, называется
- а) службой приема и размещения
  - б) бюро обслуживания
  - в) бюро регистрации
  - г) административной службой
31. Последовательность процедур предоставления гостю номера, выполняемых администратором гостиницы в ходе заключения договора, называется
- а) процессом приема и размещения
  - б) предоставлением брони
  - в) назначением номера
  - г) встречей гостей
32. При бронировании номеров срок проживания измеряется
- а) ночами
  - б) сутками и часами
  - в) сутками
  - г) днями
33. При гарантировании бронирования компанией основанием для подтверждения контрактной цены на комнату может служить
- а) только запрос на фирменном бланке
  - б) телеграмма
  - в) телефонный звонок
  - г) письмо
34. При гарантировании бронирования путем внесения депозита в последующем после заселения гостя депозит
- а) используется для оплаты проживания и услуг
  - б) частично поступает в доход гостиницы, а частично возвращается гостю
  - в) полностью поступает как плата за бронь в доход гостиницы
  - г) возвращается гостю
35. При негарантированном бронировании гостиница имеет право отменить бронирование и добавить комнату в список комнат, свободных для продажи, если гость не въезжает в номер до
- а) шести часов вечера
  - б) трех часов дня
  - в) двенадцати часов ночи
  - г) двенадцати часов дня
36. Расчет, позволяющий оценить сумму, которую должен гость на основе баланса суммы произведенных им оплат и стоимости оказанных услуг, называется \_\_\_\_\_ гостя
- а) листом
  - б) аудитом
  - в) счетом
  - г) балансом
37. Система бронирования гостиничной цепи, в которую включены все гостиницы цепи, называется
- а) присоединенной сетью



- б) замкнутой сетью
- в) оптимизированной сетью
- г) цепным бронированием

38. Система бронирования, позволяющая соединять независимые гостиницы и гостиницы, не включенные в цепь, называется

- а) неприсоединенной
- б) открытой
- в) свободной
- г) независимой

39. Срок подтверждения предоплаты при гарантированном бронировании определяется

- а) гостиницей
- б) турагентом
- в) туроператором
- г) клиентом

40. Численность персонала в службах зависит от

- а) размеров гостиничного комплекса и объемов обслуживания
- б) категории гостиницы
- в) принятой системы управления
- г) квалификации работников

#### **Вопросы к экзамену**

1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами и подразделениями гостиницы, занятыми в процессе обслуживания
2. Использование автоматизированных систем и технологий в обслуживании клиентов
3. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения
4. Менеджмент персонала службы приема и размещения
5. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей
6. Оборудование службы приема и размещения
7. Определение среднесуточной стоимости номера и процента загрузки отеля
8. Организационная структура службы приема и размещения отеля: функции, состав, подчиненность.
9. Организация гостиничного обслуживания, обязанности службы приема и размещения (функциональные обязанности)
10. Организация контроля своевременного выезда проживающих. Время расчетного часа
11. Организация приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов
12. Организация приема, регистрации и размещения иностранных туристов
13. Организация работы службы приема и размещения
14. Организация расчетов по кредитным картам и дорожным чекам в гостинице
15. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения и квалификационные требования к руководителю данной службы.
16. Основные функции и состав персонала службы приема размещения
17. Основные функции службы приема и размещения: график работы персонала; оборудование стойки службы приема и размещения.

18. Основные циклы обслуживания гостя.
  19. Порядок оформления туристских групп
  20. Порядок приема и регистрации иностранных граждан в гостиницах РФ, структура журнала регистрации иностранных паспортов.
  21. Порядок расчета оплаты в соответствии с единым расчетным часом, почасовая оплата, посуточная оплата, дневное использование гостиничного номера в соответствии с требованиями «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
  22. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»
  23. Порядок регистрации гостей, оформления и хранения регистрационных документов в гостиницах РФ.
  24. Порядок регистрации документов и учет граждан в гостинице
  25. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
  26. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей
  27. Правила расчета оплаты за проживание. Виды расчетов за проживание. Гостевой счет - folio
  28. Продление срока проживания для гостей, возврат сумм при досрочном выезде гостей (процедура)
  29. Процедура назначения номера, вселения клиента в номер и выдача карты гостя и ключей от номера.
  30. Процедура ночного аудита в гостинице
  31. Процедура оплаты дополнительных услуг, телефонных переговоров, а также взимание платы за порчу или утерю клиентом имущества отеля.
  32. Процедура получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными, ваучерами и по безналичному расчету.
  33. Процедура приема и размещения гостей и основные функции регистратора.
  34. Различия в организации работы службы приёма и размещения в гостиницах различных категорий
  35. Служба приема и размещения: стандарты обслуживания
  36. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей
  37. Сущность и структура службы размещения
  38. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах
  39. Технологические процессы приема и размещения
  40. Технология приема и размещения туристов в гостинице
  41. Требования к внешнему виду персонала службы приема и размещения – стандарты
  42. Формы организации обслуживания в гостиницах. Технологическая схема обслуживания
  43. Функции кассира службы приема и размещения, стандартное оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчета.
  44. Этикет поведения службы приема и размещения
  45. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей
- Задачи к теоретическим вопросам

1. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью \$160. Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью \$500. Заезд:

19.03. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00.

2. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью \$250. Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью \$90. Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00. 45.

3. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью \$240. Заезд: 16.03. в 10-00; Выезд: 20.03. в 19-00. Апартаменты стоимостью \$290. Заезд: 17.03. в 06-00; Выезд: 23.03 в 19-00. 46.

4. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью \$135. Заезд: 14.03. в 16-00; Выезд: 23.03. в 11-00. Номер люкс стоимостью \$300. Заезд: 10.03. в 20-00; Выезд: 12.03. в 17-00.

### **Темы для самостоятельных работ студентов**

1. Разработка процедур и схем приема, размещения и обслуживания гостей; доводит их до сведения персонала службы (проводит инструктажи, обучающие занятия, выдает инструктивные материалы, пр.).

2. Управление службой приема и размещения

3. Координирование и организация работы персонала службы по размещению гостей, выдаче ключей от комнат

4. Распределение заданий между работниками службы, доведение до них принятых решений, определение степени их ответственности, разработка системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.

5. Встреча особо важных гостей

6. Контроль работы персонала по обслуживанию гостей

7. Регистрация гостей, обеспечение высокого уровня обслуживания

8. Работа с жалобами клиентов и «проблемными клиентами»

9. Координация работы по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.).

10. Осуществление контроля за организацией рабочих мест и их материально-техническим оснащением

11. Обеспечение и контроль соблюдения департаментом стандартов отеля

12. Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий

13. Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.

14. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказов на их выполнение и контроль их исполнения.

15. Устное консультирование, касающееся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.

### **Темы рефератов**

1. Технология приема и размещения туристов в гостинице

2. Формы организации обслуживания в гостиницах. Технологическая схема обслуживания

3. Организация приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов

4. Порядок оформления туристских групп
5. Организация приема, регистрации и размещения иностранных туристов
6. Правила расчета оплаты за проживание. Виды расчетов за проживание. Гостевой счет - folio
7. Организация контроля своевременного выезда проживающих. Время расчетного часа
8. Организация расчетов по кредитным картам и дорожным чекам в гостинице
9. Оборудование службы приема и размещения
10. Организация работы службы приема и размещения
11. Служба приема и размещения: стандарты обслуживания
12. Организация гостиничного обслуживания, обязанности службы приема и размещения (функциональные обязанности)
13. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами и подразделениями гостиницы, занятыми в процессе обслуживания
14. Этикет поведения службы приема и размещения
15. Порядок регистрации документов и учет граждан в гостинице
16. Продление срока проживания для гостей, возврат сумм при досрочном выезде гостей (процедура)
17. Порядок взимания оплаты за порчу и утерю клиентами имущества отеля (процедура)
18. Требования к внешнему виду персонала службы приема и размещения – стандарты
19. Порядок расчета оплаты в соответствии с единым расчетным часом, почасовая оплата, посуточная оплата, дневное использование гостиничного номера в соответствии с требованиями «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
20. Сущность и структура службы размещения
21. Технологические процессы приема и размещения
22. Основные функции и состав персонала службы приема размещения
23. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей
24. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей
25. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей
26. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей
27. Менеджмент персонала службы приема и размещения
28. Процедура ночного аудита в гостинице
29. Использование автоматизированных систем и технологий в обслуживании клиентов
30. Различия в организации работы службы приема и размещения в гостиницах различных категорий

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) основная литература:**

1. Инграм, Х. Гостиничный бизнес: учебник / Х. Инграм, С. Медлик; пер. А.В. Павлов. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - ISBN 5-238-00792-2. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

2. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфинова и пр. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

3. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] / Виноградова М. В. - М.: Дашков и К, 2014. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394023514.html>

**б) дополнительная литература;**

1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.В. Черевичко. - М.: ФЛИНТА, 2014. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500.html>

2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Д. Уокер; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - ISBN 978-5-238-01392-3. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>

3. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / М. Райли. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 191 с. ISBN 5-238-00873-2. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>

**в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.

2. «Вестник РАТА» – электронный журнал;

3. UNWTO NEWS.

4. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

5. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education;

**г) периодические издания**

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.

2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

4. «Отель» - Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

5. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Организация работы службы приема и размещения» используются аудитория с ПК и компьютерным проектором, наборы слайдов для лекционных и практических занятий, отражающие научную и прикладную проблематику данного курса, библиотека Института малого и среднего бизнеса ВлГУ.

*Мерзлов*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_

Рецензент Директора ООО «Мономах» \_\_\_\_\_ Л. А. Коровина



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс \_\_\_\_\_

*О. Б. Ярьс*

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии \_\_\_\_\_ О. П. Полоцкая

*О. П. Полоцкая*