

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 образовательной деятельности

« 30 _____ 2017 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 - заочная ускоренное обучение на базе СПО

| Семестр | Трудоемкость зач. ед, час | Лекции, час. | Практич. занятия, час. | Лаборат. работы, час. | СРС, час. | Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет) |
|---------|------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|--|
| 4 | 3/108 | 4 | 8 | | 96 | Зачет |
| Итого | 3/108 | 4 | 8 | | 96 | Зачет |

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);
- готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7)
- готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8)

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);
- организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-7)

- профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах
- технологии, используемые гостиничными предприятиями (ПК-8)

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);
 - анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-7)
- выбирать оптимальные технологии для разных гостиниц и средств размещения (ПК-8)

владеть:

- методами организации работы службы приема и размещения (ОПК-2);
- методами управления персоналом службы приема и размещения (ОПК-2).
- навыками контроля применения сотрудниками стандартов в гостиничной деятельности (ПК-7)
- навыками разработки и внедрения технологических процессов в гостиничную деятельность в зависимости от требований потребителя (ПК-8)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины | Семестр | 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 | | |
| 1. | Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы | 4 | 1 | 1 | | | 10 | 1/50 | |
| 2. | Функции и задачи, организация работы службы приема и размещения | 4 | 1 | 1 | | | 10 | 1/50 | |
| 3. | Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения. Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания | 4 | 1 | 1 | | | 10 | 1/50 | |
| 4. | Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения | 4 | 1 | | | | 11 | 1/100 | |
| 5. | Общее понятие о бронировании. Типы бронирования | 4 | | 1 | | | 11 | | |
| 6. | Прием, регистрация и размещение гостей | 4 | | 2 | | | 11 | 1/50 | |

| | | | | | | | | | |
|--------------|--|----------|----------|---|--|-----------|--|--------------|--------------|
| 7. | Основные и дополнительные гостиничные услуги | 4 | | | | 11 | | | |
| 8. | Оформление расчетов и выезд из гостиницы | 4 | | 2 | | 11 | | 1/50 | |
| 9. | Особенности приема и размещения туристских групп и индивидуальных туристов | 4 | | | | 11 | | | |
| Всего | | 4 | 8 | | | 96 | | 6/50% | Зачет |

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

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. Тест.

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. Тест.

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

тя сотрудником службы приема и размещения проблемные ситуации, связанные с отсутствием, незнанием стандартов обслуживания. Тест.

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. Тест.

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

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 изучаемой 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

Тест № 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.

Тест № 2

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

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

22. 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.

23. 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.

24. Какие из перечисленных услуг относятся к бытовым:

а) услуга «будильник»;

б) такси;

в) визовая поддержка;

г) обмен валюты.

25. 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.

26. Укажите срок подтверждения предоплаты:

а) три дня;

б) от нескольких недель до одного дня;

в) от месяца до одного дня;

г) неделя.

27. Кто подходит под категорию VIP-гостя:

а) долгопроживающий гость;

б) секретный агент;

в) гость-инкогнито;

г) стюардесса.

28. 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.

29. 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.

30. 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

31. Уместно предложить чаевые в гостинице:

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

32. 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

33. 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

34. 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

35. 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

36. 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

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

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

38. 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

39. 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

40. 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

тест № 3

41. 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

42. 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

43. 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

44. Гарантированное бронирование ваучером характерно для:

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

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

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

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

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

47. 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

48. 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

49. 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

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

- а) спальни
- б) санитарного узла
- в) прихожей
- г) гостиной

51. 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

52. 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

53. 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

54. 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

55. Из перечисленного: 1) служба посыльных; 2) служба приема и размещения; 3) инспекторы 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

56. 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

57. 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

58. 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

59. 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

60. 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

61. Клерки службы портье работают в _____ смены (смен)

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

62. Количество постоянных мест и номеров в гостинице, предназначенных для размещения гостей, определяют ее

- а) вместимость
- б) тип
- в) категорию
- г) мощность

63. 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

64. 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

65. Наибольшую осторожность гостинице следует соблюдать при гарантированном бронировании номеров под

- а) гарантирование компанией
- б) внесение предоплаты
- в) внесение депозита
- г) кредитную карту

66. 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

67. 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

68. 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

69. Первый служащий, с которым гости сталкиваются в гостинице высшей категории, - это

- а) дежурный гаражной службы
- б) горничная
- в) посыльный
- г) администратор

70. Подразделение гостиницы, осуществляющее регистрацию гостей, их размещение в номера, называется

- а) службой приема и размещения
- б) бюро обслуживания
- в) бюро регистрации
- г) административной службой

71. 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

72. При бронировании номеров срок проживания измеряется

- а) ночами
- б) сутками и часами
- в) сутками
- г) днями

73. 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

74. 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

75. 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

76. 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

77. Система бронирования гостиничной цепи, в которую включены все гостиницы цепи, называется

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

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

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

79. Срок подтверждения предоплаты при гарантированном бронировании определяется
- а) гостиницей
 - б) турагентом
 - в) туроператором
 - г) клиентом
80. 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 зачету

1. Дать определение понятиям: «индустрия гостеприимства»; «главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства».
2. Опишите структуру уровней «гостиничного продукта».
3. Дать определение понятию «услуга» и какие ее специфические черты?
4. Классификация гостиниц и требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий.
5. Организационная структура управления современного отеля в зависимости от размера гостиницы.
6. Основные службы гостиницы, их функции, состав, подчиненность в них.
7. Организационная структура управления службы номерного фонда: функции, состав, подчиненность.
8. Организационная структура хозяйственной службы отеля: функции, состав, подчиненность.
9. Организационная структура административной службы отеля: функции, состав, подчиненность.
10. Организационная структура службы организации питания отеля: функции, состав, подчиненность.
11. Организационная структура коммерческой службы отеля: функции, состав, подчиненность.
12. Организационная структура инженерно-технической службы отеля: функции, состав, подчиненность.
13. Организационная структура службы приема и размещения отеля: функции, состав, подчиненность.
14. Организационная структура отдела бронирования: функции, состав, подчиненность.
15. Основные циклы обслуживания гостя.
16. Какие правила бронирования и основные типы бронирования гостиничных услуг?
17. Процедура работы отдела бронирования с письмами-заявками на размещение в гостинице.
18. Порядок регистрации писем-заявок и подтверждения бронирования.
19. Порядок аннуляции бронирования: аннуляция негарантированного бронирования и гарантированного бронирования.
20. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

21. Основные функции службы приема и размещения: график работы персонала; оборудование стойки службы приема и размещения.
 22. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения и квалификационные требования к руководителю данной службы.
 23. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приема и размещения?
 24. Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах?
 25. Процедура приема и размещения гостей и основные функции регистратора.
 26. Порядок регистрации гостей, оформления и хранения регистрационных документов в гостиницах РФ.
 27. Порядок приема и регистрации иностранных граждан в гостиницах РФ, структура журнала регистрации иностранных паспортов.
 28. Суть процедуры проверки платежеспособности клиента и методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные отелем услуги.
 29. Как определить среднесуточную стоимость номера и процент загрузки отеля?
 30. Процедура назначения номера, вселения клиента в номер и выдача карты гостя и ключей от номера.
 31. Какой порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ?
 32. Функции кассира службы приема и размещения, стандартное оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчета.
 33. Процедура оплаты дополнительных услуг, телефонных переговоров, а также взимание платы за порчу или утерю клиентом имущества отеля.
 34. Процедура получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными, ваучерами и по безналичному расчету.
- Задачи к теоретическим вопросам
35. 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.
 36. 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.
 37. 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.
 38. 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 ин-

структивные 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. Структурная схема управления гостиницей (мини-отель, малая, средняя, крупная гостиница).
2. Классификация номеров по категориям.
3. Формы организации обслуживания в гостиницах. Технологическая схема обслуживания.
4. Организация приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов.
5. Порядок оформления туристских групп.
6. Организация приема, регистрации и размещения иностранных туристов.
7. Бронирование мест в гостинице. Порядок обработки заявки.
8. Виды бронирования. Договорные отношения между туристской фирмой и гостиницей.
9. Правила расчета оплаты за проживание. Виды расчетов за проживание. Гостевой счет - folio.
10. Организация контроля своевременного выезда проживающих. Время расчетного часа.
11. Порядок хранения и выдачи ключей от номеров.
12. Организация расчетов по кредитным картам и дорожным чекам в гостинице.
13. Организация действий персонала при возникновении несчастных случаев и аварийных ситуаций.

14. Жесткий инвентарь гостиницы и туристского комплекса.
15. Мягкий инвентарь гостиницы и туристского комплекса.
16. Виды и организация уборочных работ.
17. Уборочный инвентарь и уборочные материалы в гостинице и туристском комплексе.
18. Ежедневная текущая уборка номера.
19. Уборка номера после выезда проживающих.
20. Экспресс-уборка.
21. Уборка забронированных номеров.
22. Генеральная уборка.
23. Уборка санитарного узла, ванной и душевой.
24. Уборка внутренних помещений и мест общего пользования гостиницы.
25. Стандарт комплектации тележки горничных.
26. Постельное белье и постельные принадлежности.
27. Нормы, правила маркировки, хранения, эксплуатации и списания постельного белья.
28. Нормативы оснащения различных категорий номеров мебелью и предметами обихода.
29. Подготовка номеров к приему и размещению гостей.
30. Контроль качества уборочных работ.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. - М, Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.- Режим доступа: www.iprbookshop.ru/15714. - ЭБС «IPR books»
2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / Медлик С, Инграм Х. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – Режим доступа: www.iprbookshop.ru/7029. - ЭБС «IPR books»
3. Павлова, Н.В. Системно-гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: - Электрон. дан. – СПб.: ИЭО СПбУУиЭ, 2012. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pll_id=64052
4. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Электрон. дан. - М.: КноРус, 2015. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pll_id=53306
5. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие. - Томск: Издательство Томского политехнического университета, 2014

б) дополнительная литература;

6. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.В. Черевичко. - М.: ФЛИНТА, 2014. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500.html>
7. Брашнов, С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие. - М.: ФЛИНТА, 2013. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pll_id=53306

8. Виноградова, М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова [и др.]. - М.: Дашков и К, 2014. - 280 с. - Режим доступа :http://e.lanbook.com/books/element.php?pll_id=56369

9. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс]: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042727.html>

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 специализированная 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.

Примечание: В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

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

Рабочую программу составил к.и.н., доцент Тамара Семеновна

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 1 от 30.08.2017 г.

Заведующий кафедрой к.и.н., доцент Яковлев О.Б.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело» протокол № 1 от 30.08.2017 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. Мельник

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2018/2019 учебный год

Протокол заседания кафедры №1 от 30.08.2018 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьс О.Б. _____



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____