

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

А. А. Панфилов
« 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 С.Е. Лавина

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 Яков 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.



Полоцкая

**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. Ярьев О.Б. _____



Рабочая программа одобрена на 2019/2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 16.08.2019 года

Заведующий кафедрой к.э.н. доц. Ярьев 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 _____