

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

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:



Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**направление подготовки / специальность**

43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

**направленность (профиль) подготовки**

«УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

г. Владимир  
2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** освоения дисциплины «Организация работы службы приема и размещения» является – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков об основных принципах функционирования службы приема и размещения в гостиничных предприятиях, координирования деятельности службы и овладение технологическими навыками организации процесса бронирования номеров в гостинице, размещения и обслуживания гостей в процессе проживания.

### Задачи:

- дать теоретические знания о функционировании службы приема и размещения, специфике работы подразделения гостиничного предприятия;
- сформировать представление о технологиях, обеспечивающих деятельность службы приема и размещения в гостиничном предприятии;
- выработать технологические навыки организации процесса бронирования номеров в гостинице, регистрации и обслуживания гостей в процессе проживания.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация работы службы приема и размещения» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Организация работы службы приема и размещения», соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-4 Способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности	ПК-4.1. Осуществляет координацию и контроль технологических процессов в гостиничной деятельности	<b>Знать:</b> – особенности организации работы службы приема и размещения на основе современных технологий; – основные технологические процессы, осуществляемые службой приема и размещения: организации бронирования, размещения и обслуживания гостей, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; – методы контроля технологических процессов в службе приема и размещения. <b>Уметь:</b> – формировать спецификацию услуг, оказываемых службой приема и размещения на основе современных технологий; – осуществлять координацию и контроль технологических процессов в работе службы приема и размещения; – применять современные технологии обслуживания гостей в процессе бронирования, размещения и во время проживания в гостиничных предприятиях;	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание Доклад

		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения современных технологий обслуживания гостей при бронировании номеров, регистрации и размещения, во время проживания в гостинице;</li> <li>– навыками осуществления координации и контроля технологических процессов в работе службы приема и размещения</li> </ul>	
	ПК-4.2. Определяет формы и методы контроля технологических процессов в гостиничной деятельности	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные технологические процессы, осуществляемые службой приема и размещения: организации бронирования, размещения и обслуживания гостей, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;</li> <li>- формы и методы контроля технологических процессов в службе приема и размещения</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять координацию и контроль технологических процессов в работе службы приема и размещения;</li> <li>- применять современные технологии обслуживания гостей в процессе бронирования, размещения и во время проживания в гостиничных предприятиях;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов контроля технологических процессов в службе приема и размещения;</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание Доклад
	ПК-4.3. Разрабатывает должностные инструкции и осуществляет контроль их выполнения	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности организации работы службы приема и размещения на основе современных технологий;</li> <li>- основные технологические процессы, осуществляемые службой приема и размещения: организации бронирования, размещения и обслуживания гостей, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;</li> <li>- требования к должностным инструкциям для сотрудников службы приема и размещения.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать должностные инструкции для сотрудников службы приема и размещения;</li> <li>- осуществлять контроль выполнения должностных инструкций сотрудниками службы приема и размещения;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками разработки должностных инструкций для сотрудников службы приема и размещения ;</li> <li>– навыками осуществления контроля выполнения должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание Доклад
ПК-7 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных	ПК-7.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи

стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие средств размещения системе классификации гостиниц.	подразделения организации избранной сферы деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания службой приема и размещения;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить встречи, переговоры и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</li> </ul>	Практико-ориентированное задание Доклад
	ПК-7.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной сферы деятельности	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;</li> <li>– методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, представителями разных культур;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– внедрять стандарты и регламенты процессов обслуживания в деятельности службы приема и размещения;</li> <li>– разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами;</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание Доклад
	ПК-7.3. Обеспечивает контроль за выполнением требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>– действующие стандарты и требования процессов обслуживания службой приема и размещения</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу СПИР в соответствии с действующим стандартам процессов обслуживания в службе приема и размещения;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников;</li> <li>– навыками контроля работы СПИР в соответствии с действующим стандартам процессов обслуживания в службе приема и размещения.</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание Доклад

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	6	1	2	2		2	2	
2	Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы	6	2	2	2		2	2	
3	Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения	6	3	2	2		2	2	
4	Технология бронирования номеров и мест в гостинице.	6	4	2	2		2	2	
5	Технология приема и размещения гостей в гостинице.	6	5	2	2		2	2	
6	Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице	6	6	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №1
7	Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы	6	7	2	2		2	2	
8	Технология работы с иностранными гостями в гостинице	6	8	2	2		2	2	
9	Технология работы ночных аудиторов в гостинице	6	9	2	2		2	2	
10	Специфика взаимодействия СПиР и других служб гостиницы.	6	10	2	2		2	2	
11	Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР	6	11	2	2		2	2	
12	Технология работы с постоянными гостями гостиницы.	6	12	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №2
13	Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице	6	13	2	2		2	2	

14	Технология оформления выезда гостей из гостиницы.	6	14	2	2		2	2	
15	Организация расчетов с гостями в СПиР	6	15	2	2		2	2	
16	IT-технологии в деятельности СПиР	6	16	2	2		2	2	
17	Требования к сотрудникам СПиР. Мотивация персонала СПиР.	6	17	2	2		2	2	
18	Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР	6	18	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №3
Всего за 6 семестр:				36	36		36	36	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				36	36		36	36	Зачет

**Тематический план**  
**форма обучения – заочная (3 года 6 мес)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	5						4	
2	Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы	5						6	
3	Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения	5			1		1	6	
4	Технология бронирования номеров и мест в гостинице.	5		1				4	
5	Технология приема и размещения гостей в гостинице.	5		1				6	
6	Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице	5						6	
7	Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы	5						4	Рейтинг-контроль №1
8	Технология работы с иностранными гостями в гостинице	5						6	
9	Технология работы ночных аудиторов в гостинице	5						4	
10	Специфика взаимодействия СПиР и других служб гостиницы.	5						6	
11	Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР	5						6	
12	Технология работы с постоянными гостями гостиницы.	5						6	Рейтинг-контроль №2
13	Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице	5			1			6	
14	Технология оформления выезда гостей из гостиницы.	5		1				6	
15	Организация расчетов с гостями в СПиР	5			1			6	

16	IT-технологии в деятельности СПиР	5					6	
17	Требования к сотрудникам СПиР. Мотивация персонала СПиР.	5					6	
18	Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР	5	1	1		1	6	Рейтинг-контроль №3
Всего за семестр:			4	4		2	100	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР								
Итого по дисциплине			4	4		2	100	Зачет



## Содержание лекционных занятий по дисциплине

**Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.**

Сущность и место СПиР в гостинице. Основные функции СПиР в гостинице: бронирование номеров в гостинице, встреча гостей, прием и размещение гостей, регистрация гостей, особенности обслуживания гостей во время проживания, выезд гостей, расчет с гостями.

**Тема 2. Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы.**

Организационная структура СПиР. Сотрудники СПиР: руководитель службы, старший администратор, администраторы, портье, швейцар, сервисная служба, ночной аудитор. Режим работы службы, график работы сотрудников.

**Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения.**

Стандарты обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Порядок внедрения стандартов и организация контроля за их исполнением. Проверка по системе «тайный гость».

**Тема 4. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.**

Типы бронирования. Источник заявки на бронирование. Internet-системы бронирования. Определение номеров для бронирования. Регистрация заказа. Подтверждение бронирования. Составление отчета по бронированию. Лист ожидания. Аннуляция бронирования. Стандарты обслуживания при бронировании, чек-листы.

**Тема 5. Технология приема и размещения гостей в гостинице.**

Встреча гостей. Проверка брони. Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах. Конфиденциальность информации. Оплата, вручение карты гостя, ключа и сопровождение до номера. Стандарты обслуживания при регистрации гостей, чек-листы.

**Тема 6. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице**

Бронирование мест для группы. Регистрация групп. Оплата. Тарифы и скидки для туристских групп. Договорные отношения между туроператором, турагентом и гостиничным предприятием. Стандарты обслуживания при регистрации и размещении туристских групп, чек-листы.

**Тема 7. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы**

VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Заезд VIP-клиентов. Питание VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.

**Тема 8. Технология работы с иностранными гостями в гостинице**

Специфика работы с иностранными гостями. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Постановка и снятие с миграционного учета. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Стандарты обслуживания иностранных гостей.

**Тема 9. Технология работы ночных аудиторов в гостинице**

Процедура ночного аудита. Квалификационные требования, личностные характеристики и качества ночного портье. Автоматизация ночного аудита. Стандарты проведения ночного аудита.

**Тема 10. Специфика взаимодействия СПиР и других служб гостиницы.**

Процедура приема заявок и жалоб гостей. Порядок регистрации заявок и жалоб гостей. Журнал регистрации. Отметка о приеме заявки и ее выполнении. Порядок действий. Особенности взаимодействия со службами. Стандарты для СПиР.

**Тема 11. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР.**

Этапы продаж. Технология продаж: up-sell, cross-sell. Техники продаж, скрипты. Стандарты обслуживания гостей при покупке услуг отеля. Чек-листы. Проверка по системе «тайный гость».

**Тема 12. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.**

Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие гостиничного предприятия в совместных программах лояльности с предприятиями туристической индустрии. Стандарты обслуживания постоянных гостей.

**Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице**

Стандарты и обучение персонала работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Качество работы с жалобами клиентов. Возмещение порчи имущества гостиницы. Стандарты работы с жалобами клиентов. Стандарт поведения при возмещении порчи имущества гостиницы. Чек-листы.

**Тема 14. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.**

Оформление выезда гостей из отеля. Проверка номеров после отъезда гостей. Возмещение ущерба гостиничному предприятию. Стандарт обслуживания гостей при выезде из отеля. Чек-листы.

**Тема 15. Организация расчетов с гостями в СПиР.**

Наличный и безналичный расчет. Оформление расчетных документов, прием денежных средств. Процедура оплаты номера и основных услуг. Процедура расчета с гостем за дополнительные услуги. Возврат средств за непредоставленные услуги. Стандарт для сотрудников СПиР.

**Тема 16. IT-технологии в деятельности СПиР**

Автоматизация работы службы СПиР. CRM-системы для отелей. Взаимодействие с организациями по обслуживанию ПК. Привлечение компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга.

**Тема 17. Требования к сотрудникам СПиР. Мотивация персонала СПиР.**

Подбор сотрудников для СПиР. Квалификационные требования к сотрудникам СПиР. Должностные инструкции. Особенности заключения трудового договора. График работы сотрудников СПиР.

**Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР**

Создание системы контроля качества обслуживания гостей в отеле. Проверка контроля знаний сотрудниками стандартов обслуживания. Аттестация: первичная, текущая, итоговая. Коучинг.

### **Содержание практических занятий по дисциплине**

**Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.**

Анализ деятельности СПиР в гостиничных предприятиях России и за рубежом. Анализ конкретных ситуаций в гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль по работе СПиР.

**Тема 2. Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы.**

Анализ организационной структуры СПиР в гостиничных предприятиях региона. Режим работы службы, график работы сотрудников. Анализ конкретных ситуаций.

**Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения.**

Анализ стандартов обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные на гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль. Проверка по системе «тайный гость». Анализ конкретных ситуаций. Групповая дискуссия.

**Тема 4. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.**

Internet-системы бронирования. Анализ конкретных ситуаций. Стандарты обслуживания при бронировании, чек-листы. Проверка по системе «тайный гость»

**Тема 5. Технология приема и размещения гостей в гостинице.**

Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах. Проверка по системе «тайный гость». Анализ конкретных ситуаций на гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль. Стандарты обслуживания при регистрации гостей, чек-листы.

**Тема 6. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице**

Анализ тарифов для туристских групп на гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль. Стандарты обслуживания при регистрации и размещении туристских групп, чек-листы. Проверка по системе «тайный гость». Анализ конкретных ситуаций.

**Тема 7. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы**

Обслуживание VIP-клиентов в гостиничных предприятиях. Анализ конкретных ситуаций на гостиничных предприятиях. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.

**Тема 8. Технология работы с иностранными гостями в гостинице**

Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Постановка и снятие с миграционного учета. Анализ конкретных ситуаций. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Групповая дискуссия. Стандарты обслуживания иностранных гостей.

**Тема 9. Технология работы ночных аудиторов в гостинице**

Особенности проведения ночного аудита в РФ и за рубежом. Автоматизация ночного аудита. Анализ конкретных ситуаций. Стандарты проведения ночного аудита.

**Тема 10. Специфика взаимодействия СПиР и других служб гостиницы.**

Анализ отзывов туристов по работе службы СПиР в гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль. Порядок регистрации заявок и жалоб гостей. Анализ конкретных ситуаций.

**Тема 11. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР.**

Технология продаж: up-sell, cross-sell. Техники продаж, скрипты. Анализ конкретных ситуаций. Чек-листы. Проверка по системе «тайный гость».

**Тема 12. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.**

Анализ программ лояльности для постоянных гостей в России и за рубежом. Анализ конкретных ситуаций. Стандарты обслуживания постоянных гостей.

**Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице**

Анализ ситуаций, связанных с претензиями клиентов в гостиничных предприятиях. Стандарты по работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Чек-листы.

**Тема 14. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.**

Стандарт обслуживания гостей при выезде из отеля. Анализ конкретных ситуаций. Чек-листы.

**Тема 15. Организация расчетов с гостями в СПиР.**

Процедура расчета с гостем за дополнительные услуги. Анализ конкретных ситуаций. Анализ отзывов гостей. Стандарт для сотрудников СПиР.

**Тема 16. IT-технологии в деятельности СПиР**

Анализ CRM-систем для отелей. Анализ предложений компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга в регионе.

### **Тема 17. Требования к сотрудникам СПиР. Мотивация персонала СПиР.**

Квалификационные требования к сотрудникам СПиР. Анализ должностных инструкций. График работы сотрудников СПиР. Анализ конкретных ситуаций.

### **Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР**

Проверка контроля знаний сотрудниками гостиничных предприятий г. Владимир и г. Суздаль стандартов обслуживания. Проверка по системе «тайный гость». Анализ конкретных ситуаций.

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

### **5.1. Текущий контроль успеваемости.**

Текущий контроль успеваемости по дисциплине «Организация работы службы приема и размещения» проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые вопросы, практико-ориентированные задания и задачи для текущего контроля приведены ниже.

#### **Рейтинг-контроль №1**

#### **1. К функциям сотрудника СПиР относятся:**

- а) прием и размещение гостей в отеле;
- б) выполнение просьб гостей;
- в) смена белья в номерах;
- г) проверка чистоты уборки номеров.

#### **2. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее):**

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование мини-баром;
- в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г) предоставление кипятка;
- д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) предоставление иголок и ниток;
- ж) пользование медицинской аптечкой;
- з) предоставление тапочек по просьбе гостя.

#### **3. При бронировании номеров по телефону необходимо (вычеркните ненужное):**

- а) выяснить дату заезда;
- б) выяснить из какого города гость;
- в) уточнить имя гостя;
- г) уточнить тип номера;
- д) предложить только один вариант размещения;
- е) сообщить стоимость номеров, возможных к бронированию на указанные даты;
- ж) уточнить количество гостей;
- з) уточнить форму оплаты;
- и) уточнить телефон гостя;
- к) спросить цель визита;
- л) потребовать оплаты номера;
- м) предложить забронировать.

#### **4. Overbooking - это:**

- а) предложение более высокой категории номера гостю при бронировании;
- б) двойное бронирование;
- в) бронирование под запрос гостя;
- г) бронирование с предварительной оплатой.

**5. Постановка на учет российских граждан является:**

- а) обязательной;
- б) на усмотрение администрации гостиницы;
- в) не нужна;
- г) осуществляется гражданами РФ самостоятельно.

**6. Регистрация несовершеннолетних детей до 14 лет осуществляется:**

- а) по паспорту одного из родителей;
- б) по свидетельству о рождении;
- в) не осуществляется, достаточно вписать в номер к родителям.

**7. Конверсия в бронировании – это:**

- а) отношение тех, кто забронировал к звонившим в отдел бронирования;
- б) отношение забронированных номеров к номерному фонду;
- в) отношение определенной категории номеров к забронированным номерам;

**8. Формальности размещения индивидуальных туристов не должны превышать:**

- а) 8 мин.;
- б) 10 мин.;
- в) 5 мин.;
- г) 12 мин..

**9. Формальности размещения групп туристов до 30 человек не должны превышать:**

- а) 20 мин.;
- б) 30 мин.;
- в) 15 мин.;
- г) нет ограничений.

**10. Формальности размещения групп туристов от 30 до 100 человек не должны превышать:**

- а) 30 мин.;
- в) 40 мин.;
- г) 50 мин.;
- д) нет ограничений.

**11. Ваучер – это:**

- а) документ, подтверждающий оплату гостей определенных услуг в отеле;
- б) документ, подтверждающий право въезда туриста в страну;
- в) документ, выдаваемый гостю при регистрации в отеле.

**12. Гарантированное бронирование – это:**

- а) бронирование, подтвержденное предварительно оплатой или карточкой;
- б) бронирование, при котором отель гарантирует наличие свободных номеров в любое время;
- в) бронирование, дающее право отелю распоряжаться номером по своему усмотрению.

**13. Ночной аудит - это:**

- а) проверка документации и отчетов за день, осуществляемой в ночное время;
- б) неожиданная проверка надзорных органов в ночное время;
- в) проверка сотрудников в ночное время, осуществляемая руководством гостиницы;

**14. Расчет с гостем может производиться следующими способами (вычеркнуть ненужное):**

- а) наличными;
- б) безналичным расчетом;
- в) устно;
- г) кредитной картой;

- д) ваучерами;
- е) бартером.

**15. При выезде иностранного гостя из гостиницы необходимо снять его с миграционного учета в течение:**

- а) 12 часов с момента выезда;
- б) 24 часов с момента выезда;
- в) до 12 часов дня, следующего за днем выезда.

**16. Миграционный учет иностранных граждан должен быть произведен в течение:**

- а) 24 часов с момента прибытия гостиницу;
- б) 12 часов с момента прибытия в гостиницу;
- в) 3 дней с момента прибытия гостиницу;
- г) в течение дня.

**17. За нарушение правил миграционного учета иностранных граждан гостиничному предприятию грозит:**

- а) предупреждение;
- б) штраф;
- в) отзыв лицензии;
- г) запрет деятельности.

**18. Мини-бары в номерах как правило:**

- а) входят в стоимость стандарта;
- б) оплачиваются дополнительно при выезде гостя из отеля;
- в) пополняются ежедневно в виде комплимента для гостей.

**19. Договор с гостем на проживание в гостиничном предприятии:**

- а) не заключается;
- б) заключается;
- в) заключается по желанию гостиничного предприятия.

**20. Карточка, выдаваемая гостю на время проживания в гостинице, содержащая информацию о госте называется:**

- а) внутренним удостоверением личности гостя;
- б) ваучером;
- в) гостевым удостоверением;
- г) регистрационной карточкой гостя.

## Рейтинг-контроль № 2

**1. При задержке выезда из отеля плата за проживание взимается (вычеркнуть неверное утверждение):**

- а) не более 6 часов – почасовая оплата;
- б) от 6 до 12 часов – плата за половину суток;
- в) до 12 часов – плата за половину суток;
- г) почасовая оплата не предусмотрена;
- д) более 12 часов – плата за полные сутки.

**2. Up-sell – это:**

- а) рост выручки в отеле;
- б) мотивация покупателя к покупке дополнительных услуг или товаров;
- в) продажа более дорогого номера в отеле;

**3. Cross-sell – это:**

- а) мотивация гостя потратить больше денег за счет покупки дополнительных услуг;
- б) продажа более дорогого номера в отеле;
- в) рост выручки в отеле.

**4. Конверсия продаж – это:**

- а) отношение продаж к стоимости услуги;

- б) отношение реальных покупателей к потенциальным;
- в) отношение проданных номеров к номерному фонду.

**5. Up-grade номера:**

- а) ремонт номера;
- б) предоставление номера более высокой категории без доплаты;
- в) реновация номера.

**6. Основные функции СПиР:**

- а) поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров;
- б) предоставление бытовых услуг;
- в) контроль технического оборудования;
- г) регистрация и размещение гостей;
- д) обслуживание гостей в номерах;
- е) расчет с гостями при выезде из отеля.

**8. На что необходимо обращать внимание при обслуживании VIP-клиентов в гостинице?**

- а) на обслуживающий персонал;
- б) на кошелек гостя;
- в) на рецептуру приготовления различных блюд;
- г) на выполнение стандартов обслуживания VIP-клиентов;
- д) на стандарты сервировки блюд.

**9. Стандарты обслуживания гостей это –**

- а) внутрикorporативный свод правил, которые регулируют деятельность организации по обслуживанию клиентов и алгоритм общения с ними;
- б) должностные инструкции;
- в) устные указания руководства гостиничного предприятия.

**10. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам предоставления гостиничных услуг:**

- а) 14 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12 часов текущих суток страны из которой прибыл гость;
- в) исчисляются сутками с момента прибытия гостя;
- г) 12 часов текущих суток по местному времени.

**11. Гарантированное бронирование ваучером характерно для:**

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

**12. Детальное описание действий сотрудника при выполнении своей работы – это:**

- а) рабочее задание;
- б) сертификат;
- в) стандарты обслуживания;
- г) квалификационная программа.

**13. При бронировании номеров срок проживания измеряется:**

- а) часами;
- б) сутками;
- в) ночами;
- г) днями.

**14. При внесении депозита, он используется:**

- а) для оплаты проживания гостя;
- б) для оплаты дополнительных услуг;
- в) полностью поступает в распоряжение гостиницы;
- г) частично возвращается гостю.

**15. При проверке номера при выезде гостя проверяется:**

- а) пользование сейфом;
- б) пользование телефоном;
- г) количество полотенец;
- д) закрыты ли окна;
- е) курил ли гость.

**16. При возникновении проблем у гостей, связанных с сантехническим оборудованием, сотрудники СПиР:**

- а) принимают заявку на ремонт;
- б) просят гостя позвонить в инженерно-техническую службу;
- в) вызывают аварийную службу;
- г) звонят управляющему отеля;
- д) сами устраняют неполадки.

**17. При расчетах с гостями за услуги СПА-комплекса, сотрудник СПиР:**

- а) вызывает представителя СПА-комплекса для расчета;
- б) осуществляет расчет за дополнительные услуги самостоятельно;
- г) приглашает кассира.

**18. При заказе услуги Room-service сотрудники СПиР:**

- а) просят гостя позвонить в ресторан;
- б) самостоятельно принимают заказ;
- в) просят гостя спуститься самостоятельно и забрать заказ.

**19. Какой из методов не влияет на увеличение продаж в гостинице:**

- а) Up-grate;
- б) Cross-sell;
- в) Up-sell.

**20. Что не входит в функции СПиР?**

- а) расчет гостя при выезде;
- б) регистрация гостей;
- в) проверка номера после выезда гостя;
- г) доставка в номер.

### Рейтинг-контроль № 3

**Решите ситуационные задачи:**

1. Неизвестный звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Действия персонала СПиР.
2. Гостю не понравился вид из окна его номера и он просит переселить его в другой номер. Каковы действия персонала СПиР. ?
3. В отель позвонили и сообщили о заложенном взрывном устройстве. Действия персонала СПиР.?
4. Гость забыл при отъезде один из своих чемоданов. Действия персонала СПиР. .
5. В гостинице сработала система пожарной сигнализации. Действия персонала СПиР. .
6. Гость заявил о краже из номера. Действия персонала СПиР.
7. Гость сообщил о том, что сорвало кран в ванной комнате. Действия персонала СПиР .
8. Гость забыл паспорт. Можно ли заселить его в гостиницу по военному билету.
9. При выезде из отеля обнаружили, что гость курил в номере. Действия персонала СПиР .
10. Гость не может открыть дверь номера. Проблемы с ключом. Действия персонала СПиР.
11. Заезжает VIP-гость. Действия персонала СПиР.
12. При заезде гостя выяснилось, что бронирование не было произведено. Свободных номеров нет. Действия персонала СПиР.



13. Гость просит повысить категорию номера при заезде. Действия персонала СПиР.
14. В номере перегорела лампочка. Действия персонала СПиР .
15. Гость застрял в лифте. Действия персонала СПиР .
16. При выезде гостей, горничная обнаружила, что расколото стекло на ЖК телевизоре. Действия персонала СПиР .
17. При регистрации гостей обнаружилось, что гости приехали в отель повторно. Действия персонала СПиР .
18. Гость просит вызвать такси. Действия персонала СПиР.
19. Гость жалуется на то, что сданная в химчистку отеля вещь испорчена. Действия персонала СПиР .
20. Гость жалуется на шум в соседнем номере. Действия персонала СПиР .
21. Гость жалуется на несоответствие номера фото на сайте. Действия персонала СПиР..

### Вопросы к зачету

1. 1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
2. Документация, необходимая для использования номерного фонда.
3. Виды договоров оказания гостиничных услуг.
4. Использование электронных замковых систем.
5. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
6. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.
7. Особенности регистрации иностранных туристов.
8. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.
9. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.
10. Права потребителей гостиничных услуг.
11. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
12. Роль и место службы приёма и размещения гостей.
13. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения
14. Функции и задачи службы приема и размещения.
15. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.
16. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
17. Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.
18. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.
19. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
20. Виды расчётов в гостинице.
21. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
22. Организация услуг персоналом службы приема и размещения.
23. Расчётный час в гостинице.
24. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
25. Контроль качества уборки и содержания номеров.
26. Безопасность в гостинице.
27. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
28. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.
29. Подготовка номеров к заселению.

30. Предоставление услуг питания (room-service).
31. Организация выезда гостей.
32. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
33. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
34. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
35. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
36. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.
37. Работа с жалобами клиентов.

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа по дисциплине «Организация работы службы приема и размещения» предполагает:

- 1) Выполнение практических работ на тему: «Анализ СПиР в гостиничных предприятиях».
- 2) Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение научно-практического материала по заданным вопросам.
- 3) Составление глоссария

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
<i>Николенко, П. Г.</i> Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/475778">https://urait.ru/bcode/475778</a>
<i>Тимохина, Т. Л.</i> Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/477909">https://urait.ru/bcode/477909</a>
<i>Дехтярь, Г. М.</i> Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. —	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/471505">https://urait.ru/bcode/471505</a>

412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт		
Дополнительная литература		
1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/425154">https://bibli-online.ru/bcode/425154</a>
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/432903">https://bibli-online.ru/bcode/432903</a>
Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/432904">https://bibli-online.ru/bcode/432904</a>

## 6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом\*
  2. Проблемы теории и практики управления \*
- \* – литература из фонда библиотеки ВлГУ

## 6.3. Интернет ресурсы

1. <http://www.gks.ru/> - Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] : офиц. сайт – Электрон. дан. — [Москва], 1999-2019.
2. <http://ih-ra.com/> - Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)
3. <http://www.russiatourism.ru/> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
5. <http://library.vlsu.ru/> – сайт научной библиотеки ВлГУ
6. <http://www.scopus.com/> – библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
7. [webofscience.com](http://webofscience.com) – база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

### Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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.

Рабочую программу составил доцент Кат Александр С.С. Лева

Рецензент

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»  
протокол № 1 от 26.08.2021 г.  
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьес О.Б.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»  
протокол № 1 от 30.08.21 г.  
Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В.