

## **Рабочая программа**

Дисциплина **Технологии и организация гостиничного обслуживания**  
Базовая подготовка

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>17</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Технологии и организация гостиничного обслуживания**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство базовой подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства.

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Профессиональный цикл, общепрофессиональные дисциплины вариативной части

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

Цель изучения дисциплины «**Технологии и организация гостиничного обслуживания**» – сформировать у будущих специалистов практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у обучающихся системы знаний и представлений о современных технологиях гостиничного обслуживания и организации деятельности гостиницы.

Дисциплина «**Технологии и организация гостиничного обслуживания**» позволяет сформировать комплексное представление об управлении объектами туристической деятельности, территориальными туристско-рекреационными системами – дестинациями различного масштаба.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

#### **иметь практический опыт:**

– производить координацию работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;

– осуществлять организацию и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;

– выполнять подготовительные и заключительные работы по обслуживанию клиентов;

– использовать технику переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;

– осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги;

#### **уметь:**

- 1) владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- 2) владеть методикой хранения и поиска информации;
- 3) владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
- 4) оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

- 5) владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- 6) организовывать работу коллектива и команды;
- 7) взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- 8) владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры
- 9) владеть культурой межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- 1) алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- 2) методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- 3) психологические основы деятельности коллектива;
- 4) психологические особенности личности;
- 5) законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- 6) основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- 7) теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- 8) оказывать первую помощь;
- 9) цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- 10) ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- 11) программное обеспечение.

Изучение дисциплины способствует освоению **общей компетенции**:

**ОК 1.** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

**ОК 4.** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

Изучение дисциплины способствует **формированию профессиональной компетенции**:

**ПК 1.2.** Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 90 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

**1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (заочное обучение):**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 90 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 22 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 68 часа.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>90</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
в том числе:	
практические занятия	36
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>18</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	18
<b>Промежуточная аттестация в форме</b>	<b>диф. зачета</b>

### 2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>90</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>22</b>
в том числе:	
практические занятия	10
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>68</b>
<i>Реферат, доклад, сообщение, исследование.</i>	
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>	<b>диф.</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Технологии и организация гостиничного обслуживания»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенции
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1.</b>	<b>Особенности предоставления гостиничных услуг</b>	<b>10</b>	
<b>Тема 1.1</b> <b>Понятия «гостиничное обслуживание» и «технологии гостиничного обслуживания».</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Определение гостеприимства, принципы гостеприимства. Обслуживание и сервис, соотношение этих понятий. Понятие технологии гостиничного обслуживания. Понятие стандарта в гостеприимстве. Понятия: тип, метод, форма, процесс, операция обслуживания. Что такое технология в гостеприимстве. <b>Практические занятия:</b> 1. Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа). Анализ рынка средств размещения Иркутского и Ольхонского районов. Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.	2	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
		2	
<b>Тема 1.2</b> <b>Основное нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 2. Особенности оказания гостиничных услуг в средствах размещения на территории в РФ. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Классификация гостиниц и иных средств размещения. Постановление правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Категории гостиничных номеров. Требования к гостиницам разных категорий. <b>Практические занятия:</b> 2. Решение ситуационных задач по «Правилам предоставления гостиничных услуг». Определение категории гостиницы. Определение категории номера. <b>Самостоятельная работа:</b> Изучение основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы.	2	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
		2	
		2	
<b>РАЗДЕЛ 2.</b>	<b>Этапы технологического цикла обслуживания гостей</b>	<b>10</b>	
<b>Тема 2.1</b> <b>Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 3. Понятие услуги. Типология гостиничных услуг. Соотношение понятия гостиничный продукт и гостиничная услуга. Основной, дополнительный, сопутствующий гостиничный продукт. Платные/бесплатные дополнительные гостиничные услуги. Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги. Типы помещений гостиницы. <b>Практические занятия:</b>	2	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
		2	

	3. Стандарты обслуживания - технологии производства гостиничных услуг. Стандарты гостиничного обслуживания. Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуг. Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.		
<b>Тема 2.2.</b> <b>Технологии гостевого цикла</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 4. Понятие и этапы гостевого цикла: бронирование, заезд, проживание, выезд. Технологии производства услуг на этапах гостевого цикла.	2	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 4. Технологии работы с жалобами гостей. Информирование, презентация услуг гостиницы, приветствие, регистрация, выезд, рум-сервис. Конфликтные ситуации. Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка доклада по теме «Технологии профессионального общения, технология работы с жалобой гостя».	2	
<b>РАЗДЕЛ 3.</b>	<b>Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>	<b>20</b>	
<b>Тема 3.1</b> <b>Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах гостиничных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 5. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>
	6. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Технологии бронирования. Формы и виды документов по бронированию. Подтверждение, аннуляция бронирования.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 5. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора (деловая игра). 6. Индивидуальное бронирование, групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Технология бронирования, оформление подтверждений бронирования. (Работа в малых группах (технология сотрудничества).	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение и подготовка доклада/ презентации «Об альтернативных способах бронирования мест в отеле». Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий.	2	
<b>Тема 3.2.</b> <b>Роль компьютерных технологий в деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 7. Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки.	2	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>

<b>службы бронирования и продаж гостиничных услуг</b>	8. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS). Автоматизированные системы управления в гостиницах. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 7. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. 8. Анализ бронирования через сайты отелей (деловая игра)	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»	2	
		2	
<b>РАЗДЕЛ 4.</b>	<b>Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	<b>16</b>	
<b>Тема 4.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 9. Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытию. Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Карточка гостя. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Постановка на миграционный учет и снятие с учета иностранных граждан по месту пребывания.	2	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 9. Деловая игра (встреча, регистрация, размещение российского и иностранного гостя).	2	
<b>Тема 4.2. Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле</b>	10. Порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между турфирмой и отелем. Подготовка необходимых документов для размещения группы туристов. Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Назначение номеров. Особенности регистрации тургруппы.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 10. Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Решение ситуационных задач по подбору номера для различных категорий гостей. Выявление предпочтений гостя.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Гости из разных стран и их особенности.	2	
<b>Тема 4.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 11. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Способы оплаты в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Порядок ведения кассовых операций. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия</b> 11. Решение ситуационных задач по расчетам за проживание.	2	

	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	2	
<b>РАЗДЕЛ 5.</b>	<b>Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>14</b>	
<b>Тема 5.1.</b> <b>Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (хаузкипинга)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 12. Технологии организации производства услуг в хозяйственной службе гостиницы. Структурные взаимодействия хозяйственной службы с другими подразделениями гостиницы. Основные технологические документы, оформляемые в службе обслуживания номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 13. Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.	2	
<b>Тема 5.2</b> <b>Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда (хаузкипинга)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 13. Подготовка номеров к заселению. Виды уборок. Карта движения номерного фонда. Перевод из одного номера в другой гостя. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>
	14. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей и ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 13. Типы, процессы, методы уборки. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
	14. Технологии комплектация номеров. Последовательность операций в процессе уборки номера. Уборка других помещений гостиницы.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю, моющих средств, расходных материалах по заданию преподавателя.	2	
<b>РАЗДЕЛ 6.</b>	<b>Особенности и технология предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице</b>	<b>20</b>	
<b>Тема 6.1</b> <b>Организация и технология обслуживания гостей питанием</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 15. Взаимодействие с обслуживающим и производственным персоналом предприятия питания администратора гостиницы. Виды питания. Виды меню. Способы и методы обслуживания. Виды банкетов. Room-сервис. Особенности обслуживания туристских групп.	2	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 15. Деловая игра «Организация обслуживания туристских групп в ресторане». Взаимодействие службы приема и размещения со службой room-сервиса.	2	

<b>Тема 6.2</b> <b>Обслуживание гостей во время проживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 16. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостинице. Организация бытового обслуживания. Бизнес-центр и конференц-зал. Экскурсионные услуги. Транспортные услуги. Телефонная служба. Оказание медицинской помощи.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 16. Эффективные технологии гостиничного обслуживания (кейс-задание)	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение основных и дополнительные услуг, предоставляемые гостиницами город. Подготовка доклада/ презентации.	2	
<b>Тема 6.2</b> <b>Стандарты качества обслуживания как основной ориентир в деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 17. Профессиональная этика. Психологическая типология клиентов. Особенности взаимодействия с гостями отеля. Анализ качества обслуживания. Система оценки удовлетворенности гостей.	2	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>
	18. Конфликтные ситуации. Управление конфликтом. Методы работы с возражениями. Технология работы с гостевыми жалобами.	2	
	<b>Практические занятия</b> 17. Система оценки удовлетворенности гостей. Отзывы гостей.	2	
	18. Решение ситуационных задач «Способы снижения частоты конфликтных ситуаций при работе с клиентами».	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к зачету	2	
<b>Всего:</b>		<b>90</b>	

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Технологии и организация гостиничного обслуживания» (заочное)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенции
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1.</b>	<b>Особенности предоставления гостиничных услуг</b>	<b>10</b>	
<b>Тема 1.1</b> <b>Понятия «гостиничное обслуживание» и «технологии гостиничного обслуживания»</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Определение гостеприимства, принципы гостеприимства. Обслуживание и сервис, соотношение этих понятий. Понятие технологии гостиничного обслуживания. Понятие стандарта в гостеприимстве. Понятия: тип, метод, форма, процесс, операция обслуживания. Что такое технология в гостеприимстве.	1	OK 1; OK 4, ПК 1.2
<b>Тема 1.2</b> <b>Основное нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 2. Особенности оказания гостиничных услуг в средствах размещения на территории в РФ. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Классификация гостиниц и иных средств размещения. Постановление правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Категории гостиничных номеров. Требования к гостиницам разных категорий.	1	OK 1; OK 4, ПК 1.2
	<b>Практические занятия:</b> 1. Решение ситуационных задач по «Правилам предоставления гостиничных услуг». Определение категории гостиницы. Определение категории номера.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы.	6	
<b>РАЗДЕЛ 2.</b>	<b>Этапы технологического цикла обслуживания гостей</b>	<b>11</b>	
<b>Тема 2.1</b> <b>Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуг</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Понятие услуги. Типология гостиничных услуг. Соотношение понятия гостиничный продукт и гостиничная услуга. Основной, дополнительный, сопутствующий гостиничный продукт. Платные/бесплатные дополнительные гостиничные услуги. Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги. Типы помещений гостиницы.	6	OK 1; OK 4, ПК 1.2
<b>Тема 2.2.</b> <b>Технологии гостевого цикла</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 3. Понятие и этапы гостевого цикла: бронирование, заезд, проживание, выезд. Технологии производства услуг на этапах гостевого цикла.	1	OK 1; OK 4, ПК 1.2

	<b>Самостоятельная работа:</b> Технологии работы с жалобами гостей. Информирование, презентация услуг гостиницы, приветствие, регистрация, выезд, рум-сервис. Конфликтные ситуации.	4	
<b>РАЗДЕЛ 3.</b>	<b>Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>	<b>16</b>	
<b>Тема 3.1</b> <b>Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах гостиничных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 4. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Технологии бронирования. Подтверждение, аннуляция бронирования.	1	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 2. Анализ бронирования с использованием телефона (деловая игра). Индивидуальное бронирование, групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Технология бронирования, оформление подтверждений бронирования. (Работа в малых группах (технология сотрудничества).	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Технология бронирования, оформление подтверждений бронирования. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий.	6	
<b>Тема 3.2.</b> <b>Роль компьютерных технологий в деятельности службы бронирования и продаж гостиничных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 5. Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS). Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	1	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Автоматизированные системы управления в гостиницах. Ознакомление с технологией on-line бронирования	6	
<b>РАЗДЕЛ 4.</b>	<b>Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	<b>19</b>	
<b>Тема 4.1.</b> <b>Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 6. Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытию. Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Карточка гостя. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Постановка на миграционный учет и снятие с учета иностранных граждан по месту пребывания.	1	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 3. Деловая игра (встреча, регистрация, размещение российского и иностранного гостя).	2	

<b>Тема 4.2.</b> <b>Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 7. Порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между турфирмой и отелем. Подготовка необходимых документов для размещения группы туристов. Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Назначение номеров. Особенности регистрации тургруппы.	1	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Гости из разных стран и их особенности.	6	
<b>Тема 4.3.</b> <b>Оформление выезда гостя и процедура его выписки</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 8. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Способы оплаты в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	1	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия</b> 4. Решение ситуационных задач по расчетам за проживание.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Порядок ведения кассовых операций. Порядок возврата денежных сумм гостю. Способы оплаты в гостиницах.	6	
<b>РАЗДЕЛ 5.</b>	<b>Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>14</b>	
<b>Тема 5.1.</b> <b>Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (хаузкипинга)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 9. Технологии организации производства услуг в хозяйственной службе гостиницы. Структурные взаимодействия хозяйственной службы с другими подразделениями гостиницы. Основные технологические документы, оформляемые в службе обслуживания номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	1	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.	6	
<b>Тема 5.2</b> <b>Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 10. Подготовка номеров к заселению. Виды уборок. Карта движения номерного фонда. Перевод из одного номера в другой гостя. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	1	<i>OK 1; OK 4, ПК 1.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Технологии комплектация номеров. Последовательность операций в процессе уборки номера. Уборка других помещений гостиницы. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей и ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	6	

номерного фонда (хаузкипинга)			
<b>РАЗДЕЛ 6.</b>	<b>Особенности и технология предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице</b>	<b>20</b>	
<b>Тема 6.1</b> <b>Организация и технология обслуживания гостей питанием</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 11. Взаимодействие с обслуживающим и производственным персоналом предприятия питания администратора гостиницы. Виды питания. Виды меню. Способы и методы обслуживания. Виды банкетов. Room-сервис. Особенности обслуживания туристских групп.	1	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Организация обслуживания туристских групп в ресторане». Взаимодействие службы приема и размещения со службой room-сервиса.	6	
<b>Тема 6.2</b> <b>Обслуживание гостей во время проживания</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостинице. Организация бытового обслуживания. Бизнес-центр и конференц-зал. Экскурсионные услуги. Транспортные услуги. Телефонная служба. Оказание медицинской помощи.	4	
<b>Тема 6.2</b> <b>Стандарты качества обслуживания как основной ориентир в деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 12. Анализ качества обслуживания. Система оценки удовлетворенности гостей. Конфликтные ситуации. Управление конфликтом. Методы работы с возражениями. Технология работы с гостевыми жалобами.	1	<i>ОК 1; ОК 4, ПК 1.2</i>
	<b>Практические занятия</b> 5. Система оценки удовлетворенности гостей. Отзывы гостей. Решение ситуационных задач «Способы снижения частоты конфликтных ситуаций при работе с клиентами».	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Профессиональная этика. Психологическая типология клиентов. Особенности взаимодействия с гостями отеля.	6	
<b>Всего:</b>		<b>90</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

##### Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

##### Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### **Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

##### **Основные источники**

1. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 (ред. от 01.04.2021). – [URL:https://rha.ru/](https://rha.ru/)

2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : КНОРУС, 2018. – 168 с.

3. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – : ИНФРА-Москва, 2017. – 224 с.

4. Бугорский В. П. Технологии и организация гостиничного обслуживания. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Ю

р 5. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова, - М. : Магистр : ИНФРА –М, 2019. – 400 с.

й 6. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

7. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО/ Захарова Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020.— 296 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93537.html>.

8. Рассохина Т. В. Технологии и организация гостиничного обслуживания: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. // ЭБС Юрайт. — URL:

9. Феденева И. Н. Технологии и организация гостиничного обслуживания : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. // ЭБС Юрайт . — URL: <https://urait.ru/bcode/455119>

#### **Дополнительные источники**

1. Технологии и организация гостиничного обслуживания : практикум / составители А. А. Попова, Н. А. Щетинина. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 107 с. — ISBN 978-5-7014-1028-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/126975>

2. Технологии и организация гостиничного обслуживания : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Л. Л. Руденко [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2018. — 54 с. — ISBN 978-5-4488-0190-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/74500>

#### **Интернет-ресурсы**

1. Журнал гостиничного бизнеса - <http://www.hotelmagazine.ru/>.
2. Официальный сайт журнала «Планета 5 звезд» - <http://www.tvplaneta.ru/>.
3. Газета Российского Союза Туриндустрии - <http://www.ratanews.ru/>.
4. Журнал «Парад отелей» - <http://paradeofhotels.ru/>.

### 3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **72 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **16 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Анализ рынка средств размещения Иркутского и Ольхонского районов.	2	Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.
Стандарты гостиничного обслуживания. Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуг.	2	Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.
Технологии работы с жалобами гостей. Конфликтные ситуации.	2	Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.
Технология бронирования, оформление подтверждений бронирования.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества).
Анализ бронирования через сайты отелей.	2	Деловая игра.
Встреча, регистрация, размещение российского и иностранного гостя	2	Деловая игра.
Организация обслуживания туристских групп в ресторане	2	Деловая игра.
Эффективные технологии гостиничного обслуживания.	2	Кейс-задание.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
У 1	владеть техникой количественной оценки и анализа информации;	Владение терминологией, использование основных терминов и понятий, относящихся к туристской деятельности, на русском и иностранном языках	Решение ситуационных задач. Текущий устный и письменный контроль знаний.
У 2	владеть методикой хранения и поиска информации;	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	Выполнение практических заданий, работа в малых группах.
У 3	владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;	Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Оценка решения ситуационных задач Текущий устный и письменный контроль знаний. Тестовый контроль.
У 4	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	Демонстрация интереса к будущей профессии	Выполнение практических заданий, групповой метод решения творческих задач
У 5	владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	Осуществление поиска и использования необходимой информации для качественного выполнения профессиональных задач	Оценка решения ситуационных задач Текущий устный и письменный контроль знаний. Тестовый контроль.
У 6	организовывать работу коллектива и команды;	Принятие решений в стандартных и нестандартных ситуациях и ответственность за результаты деятельности.	Выполнение практических заданий, работа в малых группах.
У 7	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	Логичное построение диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение.
У 8	владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры	принятие решений в стандартных и нестандартных ситуациях и ответственность за результаты деятельности.	Решение ситуационных задач. Текущий устный и письменный контроль знаний.

У 9	владеть культурой межличностного общения	Демонстрация интереса к будущей профессии	Оценка решения ситуационных задач
3 1	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	Владение и поиск информации о роли туризма в мировой экономике	Выполнение практических заданий, работа в малых группах. Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.
3 2	методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Осуществление поиска и использования необходимой информации для качественного выполнения профессиональных задач. Использование различных источников информации, включая электронные	Устные и письменные ответы, оценки результатов самостоятельной работы; промежуточная аттестация в форме устного зачета, э к с п
3 3	психологические основы деятельности коллектива;	Осуществление поиска и использования информации для выполнения профессиональных задач по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей	Выполнение практических заданий, работа в малых группах. Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.
3 4	психологические особенности личности;	Осуществление поиска и использования информации для определения условий развития туристского региона.	Выполнение практических заданий. Круглый стол. Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.
3 5	законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;	Использование законодательных актов и нормативных документов в сфере туризма и гостеприимства;	Контрольные тесты, задачи, контрольные работы.
3 6	основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;	Демонстрация интереса к будущей профессии	Выполнение практических заданий. Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.
3 7	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;	Применение правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при обслуживании гостей	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение.
3 8	оказывать первую помощь;	Демонстрация интереса к будущей профессии	Выполнение практических заданий.
3 9	цены на туристские продукты и отдельные туристские и	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения	Контрольные тесты, задачи, контрольные работы.

	дополнительные услуги;	профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
З 10	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;	Демонстрация интереса к будущей профессии	Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.
З 11	программное обеспечение.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программы	Выполнение практических заданий.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания	Тестирование, устные и письменные ответы, экспертное наблюдение, промежуточная аттестация в форме деловой игры
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Стремление к освоению компетенции, знаний и умений (участие в предметных конкурсах, олимпиадах и др.);	Наблюдение и интерпретация результатов деятельности студента в процессе освоения дисциплины на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Организация собственной деятельности в соответствии с поставленной целью. Определение и выбор способов (технологии) решения задачи в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами.	Решение ситуационных задач