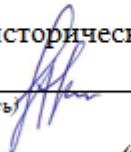


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра регионоведения и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Декан исторического факультета


(подпись)

Р.М. Фролов

«16» мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
«Технология и организация гостиничных услуг»

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
«Туризм»

Форма обучения
очная, заочная

Программа одобрена
на заседании кафедры
от «31» марта 2023 года, протокол № 9

Программа одобрена НМК
исторического факультета
протокол № 1 от « 14» апреля 2023 года

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» является изучение слушателями классических и инновационных методов обслуживания гостя и технологических процессов, приобретение практических навыков, необходимых для организации обслуживания согласно современному законодательству РФ в сфере предоставления гостиничных услуг. Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» обеспечивает приобретение знаний и умений в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом, содействует формированию практических навыков при оказании гостиничных услуг.

Основные задачи курса:

- дать теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- определить возможности использования зарубежного опыта в российских гостиницах;
- изучить функции различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состав, взаимосвязи между ними;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» части, формируемой участниками образовательных отношений, обеспечивает обязательный минимум знаний для профессиональной деятельности специалистов, занятых в гостиничной отрасли. Знания и навыки, полученные при изучении технологических процессов гостиниц, используются обучаемыми при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин, таких как: менеджмент и маркетинг в туристской деятельности, технологии продаж.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Профессиональные компетенции		
ПК-2 Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ИД- ПК- 2.1 Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.	Знать: формы и методы обслуживания в гостиницах; правила предоставления услуг в гостиницах; технологию обслуживания гостя Уметь: организовывать работу младшего обслуживающего персонала АХС; оказывать услуги по приему и размещению туристов Владеть навыками самостоятельной организации технологических процессов в гостинице; терминологическим аппаратом гостиничного бизнеса;

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 акад.часов.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах Предмет и задачи курса. Виды услуг, предоставляемых гостиницами. Основные службы гостиницы. Технологическая схема обслуживания в гостиницах. Анализ нормативного документа «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»	VI 3		11				5	Устный опрос
2	Организация работы административно-хозяйственной службы Функциональные обязанности работников службы. Характеристика помещений по функциональному назначению. Виды уборочных работ в гостиницах. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Моющие средства, правила обращения с ними. Оборудование, используемое при проведении уборочных работ. Организация работы горничных. Тележка горничной, ее комплектация. Организация работы с бельем: стирка, условия хранения. Организация работы групп по ремонту номерного фонда.	VI 3	3	11				5	Практическая работа №1: «Виды заправки кроватей. Выкладка предметов сангигиены»

3	Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах Организация предоставления транспортных, экскурсионных, бизнес-услуг, бытового обслуживания. Спортивно-оздоровительные центры гостиниц.	VI	3	11				5	Тест «Основные и дополнительные услуги гостиниц. Участие персонала»
4	Организация работы службы приема и размещения в гостиницах Служба приема и размещения: состав, значение, структура службы. Квалификационные требования, предъявляемые к портье на предприятиях гостиничного сервиса. Документация службы приема и размещения. Бронирование на предприятиях гостиничного сервиса: понятие, виды, способы. Организация работы отдела бронирования. Организация работы телефонной службы. Назначение номера и размещение гостя. Особенности размещения иностранных граждан. Особенности размещения туристских групп. Организация работы младшего обслуживающего персонала службы приема и размещения. Конфликты и способы их разрешения.	VI	3	11				8	Практическая работа №2 «Расчет за проживание» Практическая работа №3 «Размещение граждан РФ и ИГ» Практическая работа №4 «Формирование предложения для гостя»
5	Организация работы службы безопасности в гостиницах Организация мер по обеспечению безопасности в гостиницах. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.	VI	6	10		3		5	Самостоятельная работа: описание средств безопасности применяемых в гостиницах г.Ярославля
							0,3	4,7	зачет
	Всего		18	54		3			

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
-------	--	---------	---	---

			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
1	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах Предмет и задачи курса. Виды услуг, предоставляемых гостиницами. Основные службы гостиницы. Технологическая схема обслуживания в гостиницах. Анализ нормативного документа «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»	6	2					18	Устный опрос
2	Организация работы административно-хозяйственной службы Функциональные обязанности работников службы. Характеристика помещений по функциональному назначению. Виды уборочных работ в гостиницах. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Моющие средства, правила обращения с ними. Оборудование, используемое при проведении уборочных работ. Организация работы горничных. Тележка горничной, ее комплектация. Организация работы с бельем: стирка, условия хранения. Организация работы групп по ремонту номерного фонда.	6	2					18	Практическая работа №1: «Виды заправки кроватей. Выкладка предметов сангигиены»
3	Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах Организация предоставления транспортных, экскурсионных, бизнес-услуг, бытового обслуживания. Спортивно-оздоровительные центры гостиниц.	6		2				18	Тест «Основные и дополнительные услуги гостиниц. Участие персонала»
4	Организация работы службы приема и размещения в гостиницах Служба приема и размещения: состав, значение, структура службы. Квалификационные требования, предъявляемые к портье на предприятиях	6		2				20	Практическая работа №2 «Расчет за проживание» Практическая работа №3 «Размещение граждан РФ и ИГ»

	гостиничного сервиса. Документация службы приема и размещения. Бронирование на предприятиях гостиничного сервиса: понятие, виды, способы. Организация работы отдела бронирования. Организация работы телефонной службы. Назначение номера и размещение гостя. Особенности размещения иностранных граждан. Особенности размещения туристских групп. Организация работы младшего обслуживающего персонала службы приема и размещения. Конфликты и способы их разрешения.								Практическая работа №4 «Формирование предложения для гостя»
5	Организация работы службы безопасности в гостиницах Организация мер по обеспечению безопасности в гостиницах. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.	6		2				20	Самостоятельная работа: описание средств безопасности применяемых в гостиницах г.Ярославля
							0,3	3,7	Зачет
	Всего		4	6			0,3	94	

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция с элементами лекции-беседы – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

Консультации – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В преподавании курса используются активные и интерактивные технологии проведения занятий в сочетании с активной внеаудиторной работой: посещение гостиниц

города Ярославля, участие в мастер-классах специалистов гостиничного сервиса. Мультимедийные презентации, методические пособия, оборудование и инвентарь гостиниц. На занятиях, связанных с отработкой навыков портье службы приема и размещения, телефонной службы, АХС проводятся ролевые игры с участием «портье» и «гостя», разбор конкретных ситуаций возникающих в ходе выполнения технологического цикла обслуживания гостя.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный учебный курс в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- имеется список вопросов для проведения промежуточной аттестации.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»
http://www.lib.uniyl.ac.ru/opac/bk_cat_find.php
- справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор с ЯрГУ).

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 12.01.2022).

<https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-490206>

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284> (дата обращения: 12.01.2022).

<https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-489284>

б) дополнительная литература

Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491591> (дата обращения: 12.01.2022).

<https://urait.ru/book/pravovoe-i-normativnoe-regulirovanie-v-industrii-gostepriimstva-491591>

в) ресурсы сети «Интернет»

Федеральное агентство по туризму

<https://tourism.gov.ru/>

Федеральный перечень туристских объектов

<https://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/>

Портал про гостиничный бизнес

prohotel.ru

www.youtube.com/user/Prohotels/videos

Проект "Строим Отель" - содействие развитию гостиничного рынка, с акцентом на наиболее востребованные бюджетный и экономический сегменты

<https://stroimhotel.ru/>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент

Голубева Ю.С.

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины
«Технология и организация гостиничных услуг»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»**

**1. Типовые контрольные задания или иные материалы,
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,
характеризующих этапы формирования компетенций**

1. Устный опрос после темы 1:

Вопросы:

- А) Дать определение понятию «услуга», рассказать об особенностях гостиничных услуг
- Б) Назвать основные службы гостиниц, их функции, состав, подчинённость
- В) Назвать этапы обслуживания гостя и дать характеристику каждому этапу
- Г) Правила предоставления гостиничных услуг РФ и Правила внутреннего распорядка гостиницы – чем руководствоваться средству размещения

Устный опрос:

Устный опрос – наиболее распространенный метод контроля знаний обучающихся. При устном опросе устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и студентами, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных возможностей усвоения обучающимися учебного материала. Устный опрос обучающихся позволяет контролировать процесс формирования знаний и умений, вместе с тем во время опроса осуществляется повторение и закрепление знаний и умений, совершенствуются диалогическая и монологическая формы речи. Основу устного контроля составляет монологическое высказывание обучающегося или вопросно-ответная форма – беседа, в которой преподаватель ставит вопросы и ожидает ответа обучающегося. Это может быть и рассказ студента по определенной теме, а также его объяснение или сообщение.

Критерии оценки устного опроса:

Ответ студента на практическом занятии оценивается одной из следующих оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые выставляются по следующим критериям.

Оценки **«отлично»** заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной кафедрой. Как правило, отличная оценка выставляется магистрантам, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, знающим точки зрения различных авторов и умеющим их анализировать.

Оценка **«хорошо»** выставляется студентам, обнаружившим полное знание учебного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную кафедрой.

На **«удовлетворительно»** оцениваются ответы студентов, показавших знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе не носящие принципиального характера, когда установлено, что студент обладает необходимыми знаниями для последующего

устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

2. Практическая работа № 1: «Виды заправки кроватей. Выкладка предметов сангигиены»:

Практическая контрольная работа проводится на базе гостиницы «Турист» г.Ярославля в номерах категории «Эконом», с использованием оборудования гостиницы. Студентам предлагается заправить кровать и подготовить средства сангигиены (шампунь, мыло, туалетная бумага):

- А) к заезду гостя);
- Б) вечерний сервис;
- В) проживание в номере

3. Тест «Основные и дополнительные услуги гостиниц. Участие персонала»

1. Продолжите определение: Услуга...

- а. - полезная деятельность, направленная на удовлетворение потребностей человека;
- б. – неосязаемый вид товара;
- в. – деятельность, направленная на исполнение всех желаний человека;
- г. – совместная деятельность персонала и клиентов для достижения общих целей.

2. Услуги имеют следующие особенности (отметьте все ответы, которые Вы считаете правильными):

- а. невозможность хранения;
- б. неокупаемость;
- в. неосязаемость;
- г. неразрывность производства и потребления;
- д. недлительность;
- е. нерентабельность.

3. К основным услугам гостиниц относятся:

- а. развлечения;
- б. проживание;
- в. оказание медицинской помощи;
- г. транспортное обслуживание.

4. Дополнительные услуги гостиниц могут быть:

- а. только платными;
- б. только бесплатными;
- в. платными и бесплатными;
- г. всегда включены в стоимость номера.

5. Каково назначение Правил предоставления гостиничных услуг?

- а. стандартизируют гостиничную услугу;
- б. регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг;
- в. регулируют качество гостиничной услуги;
- г. определяют профессиональные стандарты обслуживания.

6. Год утверждения действующих «Правил»:

- а. 2020;
- б. 1990;
- в. 2005;
- г. 2015.

7. Согласно «Правилам», средства размещения предоставляют без дополнительной оплаты следующие виды услуг (исключите лишнее):

- а. вызов скорой помощи;
- б. пользование медицинской аптечкой;
- в. доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г. завтрак;
- д. побудка к определенному времени;
- е. средства санитарной гигиены (мыло, шампунь, гель для душа и т.д.);
- ж. предоставление кипятка, иглока, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- з. пользование феном, утюгом, электрическим чайником.

8. Согласно «Правилам», договор на предоставление гостиничных услуг может быть заключен при предъявлении потребителем всех перечисленных документов удостоверяющих личность: военный билет, заграничный паспорт, студенческий билет; водительское удостоверение.

Да.

Нет.

9. Перечислите основные службы гостиниц:

10. К функциям службы приема и размещения относятся:

- а. поддержание необходимого санитарного состояния номеров;
- б. организация управления службами гостиничного комплекса;
- в. бронирование номеров, прием и размещение гостей;
- г. изучение потребностей клиентов, анализ состояния гостиничного рынка.

11. К функциям службы обслуживания номерного фонда относятся:

- а. поддержание необходимого санитарного состояния номеров;
- б. организация управления службами гостиничного комплекса;
- в. бронирование номеров, прием и размещение гостей;
- г. изучение потребностей клиентов, анализ состояния гостиничного рынка.

12. В состав АХС входят:

- а. носильщики;
- б. портье;
- в. сотрудники прачечной;
- г. швейцары.

13. Квалификационные требования это:

- а. профессиональные стандарты;
- б. должностная инструкция;
- в. стандарты обслуживания;
- г. правила предоставления гостиничных услуг.

14. В должностные обязанности горничных входит:

- а. уборка служебных и общих помещений;
- б. стирка и чистка одежды клиентов;
- в. пользование телефоном;
- г. разработка стандартов уборки номера..

15. Отметьте категорию работника, не имеющего отношения к работе с бельем

- а. заведующая бельевой;
- б. сотрудник прачечной;
- в. консьерж;
- г. грузчик.

16. Перечислите виды белья, используемые в гостиницах и туркомплексах:

17. Оборудование собственной прачечной зависит от:

- а. «звездности» отеля;
- б. количества мест в отеле;
- в. наличия средств и подходящего помещения;
- г. месторасположения отеля.

18. Перечислите дефекты белья, исключающие возможность его использования:

19. Гость заявил о краже из номера. Действия персонала

- а. помочь гостю найти пропавшую вещь
- б. вызвать полицию
- в. провести собственное расследование
- г. не обращать внимания на заявление гостя, так как у постороннего нет возможности проникнуть в номер.

II. Практическая часть.

20. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

- а. неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б. правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в. вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г. правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

21. После того как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:

- а) показать ванную комнату;
- б) открыть все шторы;
- в) проверить, работает ли телефон;
- г) открыть дверцы шкафа;
- д) придвинуть к гостю стул.

22. Что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:

- а) включить все осветительные приборы;
- б) включить только верхнее освещение;
- в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.

23. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

- а. требовать объяснения от клиента;
- б. настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- в. сообщить об этом дежурному администратору;
- г. поменять белье.

24. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить? Выберите ответ:

- а. сообщить об этом дежурному администратору;
- б. сообщить об этом директору гостиницы;
- в. немедленно сообщить в милицию;
- г. изъять оружие и сдать его директору или его заместителю.

25. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а. нельзя;
- б. можно.

26. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а. только при подготовке номера к новому заселению;
- б. ежедневно;
- в. один раз в три дня;
- г. один раз в неделю.

27. При уборке номера после выезда проживающего на туалетной полочке в ванной комнате горничная обнаружила мужские наручные часы. Как она должна поступить в этом случае?

- а. оставить часы себе (гость уехал и неизвестно когда вернется);
- б. сообщить о находке администратору;
- в. выяснить по анкете адрес гостя и выслать часы бандеролью;
- г. оставить там, где нашла.

28. Принимая номер, горничная увидела на столе остатки вчерашней пищи, на полу крошки и смятая бумага, пепельница переполнена и из неё пепел высыпался на ковёр, покрывало и постельное бельё скомкано, пол в гостиной залит липкой жидкостью, испачканы раковина и унитаз, полотенца и халат валяются на полу в санузле. Что должна предпринять горничная?

- а. провести беседу с гостем о правилах поведения, привлекая внимание других гостей и работников, что бы в следующий раз гостю было стыдно оставить номер в таком состоянии;
- б. проверить не нанесен ли материальный ущерб, попроситься с гостем и начать уборку номера;
- в. сообщить гостю, что его внесут в черный список и больше не поселят в эту гостиницу;
- г. сообщить дежурному администратору о состоянии номера и попросить не селить этого гостя.

29. Получив постельное бельё, горничная обнаружила на углу простыни пятно от ржавчины размером с «копейку». Может ли горничная застелить простыню? Вы считаете:

- а. может, так как пятно небольшое, находится с краю, его можно спрятать под перинку;
- б. не может, она должна скинуть эту простыню в грязное бельё;
- в. может, в целях экономии;
- г. не может, она должна сдать простыню отдельно от грязного и чистого белья.

Критерии оценивания:

- «удовлетворительно» ставится при условии решения студентом 80% теста;
- «хорошо» - 85%.
- «отлично» - 90%.

4. Практическая работа №2 «Расчет за проживание»

Дата заезда	Время заезда	Дата выезда	Время выезда	Кол-во суток 1 вариант	Кол-во суток 2 вариант
25.05	8.00	28.05	12.00		
18.02	22.00	19.02	2.00		
10.01	1.00	10.01	12.00		
15.03	6.00	16.03	22.00		
05.01	11.00	10.01	6.00		
11.02	14.00	12.02	14.00		
18.06	00.05	19.06	16.00		

1 вариант: Рассчитайте, за какой период времени взимается оплата с гостя, согласно Правил предоставления гостиничных услуг и Правил внутреннего распорядка гостиницы: доплата за задержку выезда после расчетного часа не более 6-часов - почасовая, от 6-ти до 12 - 0,5 суток.

2 вариант: Рассчитайте, за какой период времени взимается оплата с гостя, согласно Правил предоставления гостиничных услуг и Правил внутреннего распорядка гостиницы: доплата за задержку выезда после расчетного часа до 00.00 часов составляет 0,5 суток, за выезд после 00.00, взимается оплата за полные сутки.

5. Практическая работа №3 «Размещение граждан РФ и ИГ»

Перечислите документы удостоверяющие личность гражданина РФ для регистрации по месту пребывания

Перечислите документы ИГ и ЛБГ для постановки на миграционный учет

Перечислите документы, которые гость получает на руки после размещения в гостинице: Гражданин РФ

Иностранный гражданин

6. Практическая работа №4 «Формирование предложения для гостя»

Сформируйте предложение гостю.

В гостинице доступны номера:

Студия – площадь не менее 25 м², в номере кабельное телевидение, Wi-Fi, телефон, бесплатная парковка, полный санузел, двуспальная кровать (160X180);

Первая категория – площадь 18 м², Wi-Fi, компьютер, принтер, факс, полный санузел в номере, две кровати (70X180);

Вторая категория – площадь 11 м², Wi-Fi, полный санузел на блок из двух номеров, одна кровать (70X180)

Вторая категория – площадь 15 м², Wi-Fi, полный санузел на блок из двух номеров, две кровати (70X180)

Возможно предоставление дополнительного места: детская кроватка; раскладная кровать с поролоновым матрасом 10 см, размер 75X190

1. Семья из трёх человек: бабушка, дедушка, внук 10 лет, цель – познавательный туризм;
2. Мужчины 3 человека, цель – деловой туризм;
3. Женщины 4 человека, цель – рекреационный туризм;

7. Самостоятельная работа: описание средств безопасности применяемых в гостиницах г.Ярославля

Студенты посещают гостиницы различных категорий (4*; 3*; 2* или хостел) города Ярославля и делают сравнительный анализ по обеспечению средствами безопасности.

Работа оценивается зачтено/не зачтено: при наличии сравнительного анализа ставится зачет.

1.2 Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Список вопросов к зачету по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»

1. Понятие услуга. Особенности услуг. Виды услуг, предоставляемых гостиницами.
2. Службы гостиницы и их краткая характеристика. Технологическая схема обслуживания в гостиницах.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: назначение, основные разделы.
4. Административно-хозяйственная служба: задачи, виды услуг, предоставляемые службой. Структура службы. Функциональные обязанности работников службы.
5. Виды помещений в гостиницах и их краткая характеристика. Категории номеров в гостинице, Подготовка номера к заселению.
6. Виды уборки жилых помещений. Последовательность уборки многокомнатного номера, последовательность осуществления всех видов уборки номера.
7. Подготовка горничной к уборке номера. Комплектация тележки горничной.
8. Служба приема и размещения: значение, состав, структура службы. Связь службы с другими службами гостиничного комплекса.
9. Требования к сотрудникам службы приема и размещения.
10. Документация службы приема и размещения.
11. Бронирование в гостинице и туристском комплексе: понятие, значение, способы, виды. Информация, содержащаяся в заявке на бронирование.
12. Работа гостиницы с неявками гостей, предварительно забронировавших номер. Двойное бронирование.
13. Порядок регистрации и размещения гостей. Документация, оформляемая при поселении.
14. Особенности регистрации иностранных туристов. Документация, оформляемая при поселении.

15. Виды расчетов с проживающими в гостиницах. Правила расчета оплаты за проживание в гостиницах и других средствах размещения.
16. Работа с жалобами гостей.

Описание процедуры выставления оценки

В зависимости от уровня сформированности каждой компетенции по окончании освоения дисциплины студенту выставляется оценка. Для дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг » изучаемой в течение одного семестра, оценка выставляется по окончании ее освоения. Вид оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «незачтено») определяется рабочей программой дисциплины в соответствии с учебным планом.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого каждая компетенция (полностью или частично формируемая данной дисциплиной) сформирована не ниже, чем на пороговом уровне.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого хотя бы одна компетенция (полностью или частично формируемая данной дисциплиной) сформирована ниже, чем на пороговом уровне.

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» является изучение слушателями классических и инновационных методов обслуживания гостя и технологических процессов, приобретение практических навыков, необходимых для организации обслуживания согласно современному законодательству РФ в сфере предоставления гостиничных услуг. Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» обеспечивает приобретение знаний и умений в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом, содействует формированию практических навыков при оказании гостиничных услуг.

Основные задачи курса:

- дать теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- определить возможности использования зарубежного опыта в российских гостиницах;
- изучить функции различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состав, взаимосвязи между ними;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации.

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» обеспечивает обязательный минимум знаний для профессиональной деятельности специалистов, занятых в гостиничной отрасли. Знания и навыки, полученные при изучении технологических процессов гостиниц, используются обучаемыми при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин, таких как: менеджмент и маркетинг в туристской деятельности, технологии продаж.

Для успешного выполнения промежуточных заданий по курсу и итогового зачета студентам необходимо участвовать в экскурсиях по гостиницам города Ярославля, изучить нормативную базу:

- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
- Правила регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ Постановление правительства РФ №713 от 17.07.95 (с изменениями на 11 октября 2021 года)
- Федеральный закон от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"(с изменениями на 24 февраля 2021 года)
- Федеральный закон РФ "О персональных данных", N 152-ФЗ от 27.07.2006 (последняя редакция от 02.06.2021)

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине

В качестве учебно-методического обеспечения рекомендуется использовать литературу, указанную в разделе № 8 данной рабочей программы.