

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 07.05.2024 12:35:06

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa12317747309b90cbe

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»  
(г. Краснодар)**

**(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, доцент

\_\_\_\_\_ Н.И. Севрюгина

25.12.2023

**Б1.В.ДЭ.10.01**

**Организация работы службы приема и размещения  
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	<b>Кафедра государственного и корпоративного управления</b>	
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело	
Квалификация	<b>бакалавр</b>	
Форма обучения	<b>очная</b>	
Общая трудоемкость	<b>5 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 6
аудиторные занятия	80	
самостоятельная работа	64	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	
часов на контроль	34,7	

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	16 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	48	48	48	48
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)	0,3	0,3	0,3	0,3
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	81,3	81,3	81,3	81,3
Сам. работа	64	64	64	64
Часы на контроль	34,7	34,7	34,7	34,7
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):  
*профессор, Елисеева Н.В*

Рецензент(ы):  
*ИП Шупило Н.А. ТК «Asterium», Шупило Н.Л.;кпн, доктор социологических наук, профессор кафедры гуманитарных дисциплин КФ ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», Савеленко В.М.*

Рабочая программа дисциплины

**Организация работы службы приема и размещения**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 25.12.2023 протокол № 4.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра государственного и корпоративного управления**

Протокол от 22.03.2023 г. № 6

Зав. кафедрой В.В. Прилепский

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол № 4 от 25.12.2023.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1.1	
1.2	формирование теоретических знаний об особенностях деятельности службы приема и размещения гостиничного
1.3	предприятия, практических навыков по анализу основных процессов, происходящих в данной службе, по оценке
1.4	эффективности деятельности службы приема и размещения гостиницы и иного средства размещения
1.5	
Задачи: - формирование у студентов знаний о целях, основных функциях, организационной структуре и кадровом обеспечении работы службы приема и размещения гостиничного предприятия; - формирование знаний и практических навыков применения методов и технологии приема, регистрации и размещения гостей, технологии организации выезда гостя и процедуры его выписки; - формирование знаний и практических навыков применения методов и технологии взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями и с другими службами гостиничного предприятия; - формирование знаний и практических навыков применения методов правового и документационного обеспечения деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия	

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДЭ.10
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Корпоративное управление в гостиничной деятельности
2.1.2	Производственная практика: организационно-управленческая практика
2.1.3	Международный опыт деятельности гостиничных предприятий
2.1.4	Безопасность жизнедеятельности
2.1.5	Деловые коммуникации и культура речи
2.1.6	Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства
2.1.7	Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй)
2.1.8	Производственная практика: организационно-управленческая практика
2.1.9	Иностранный язык делового общения (второй)
2.1.10	Межкультурные коммуникации на иностранном языке
2.1.11	Иностранный язык
2.1.12	Корпоративное управление в гостиничной деятельности
2.1.13	Организация службы питания и банкетинга в гостиничном бизнесе
2.1.14	Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе
2.1.15	Управление проектами в гостиничном бизнесе
2.1.16	Антикризисное управление в индустрии гостеприимства
2.1.17	Управление персоналом в сфере гостеприимства
2.1.18	Управленческий учет в организациях гостеприимства
2.1.19	Ценообразование в сфере гостеприимства
2.1.20	Менеджмент организаций сферы гостеприимства
2.1.21	Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
2.1.22	Международный опыт деятельности гостиничных предприятий
2.1.23	Организация гостиничного дела
2.1.24	PR-технологии и реклама в гостиничной деятельности
2.1.25	Анимация в сфере гостеприимства
2.1.26	Сервисная деятельность
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.3	Производственная практика: сервисная практика

<b>3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения</b>
<b>УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</b>















	организаций сферы гостеприимства и общественного питания
<b>ПК-2.3: Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	Удовлетворительно осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 2	Хорошо осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 3	Отлично осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	Удовлетворительно осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 2	Хорошо осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 3	Отлично осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	Удовлетворительно осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 2	Хорошо осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 3	Отлично осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ . подг.
	<b>Раздел 1. Тема 1. . Служба приема и размещения гостиничного предприятия</b>					
1.1	Цели, основные функции Основные службы современных средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия. Технологический цикл обслуживания клиентов в отеле. Роль службы приема и размещения деятельности гостиничного предприятия. Служба приема и размещения: цели, основные функции. Права Службы приема и размещения. Обязанности Службы приема и размещения. Факторы, влияющие на работу сотрудников Службы приема и размещения. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа /Лек/	6	8	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	

1.2	Цели, основные функции Основные службы современных средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия. Технологический цикл обслуживания клиентов в отеле. Роль службы приема и размещения деятельности гостиничного предприятия. Служба приема и размещения: цели, основные функции. Права Службы приема и размещения. Обязанности Службы приема и размещения. Факторы, влияющие на работу сотрудников Службы приема и размещения. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа /Ср/	6	20	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	
	<b>Раздел 2. Тема 2. Организационная структура и кадровое обеспечение работы службы приема и размещения гостиничного предприятия</b>					
2.1	Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия. Основные требования к персоналу Службы приема и размещения. Дополнительные требования к менеджерам Службы приема и размещения. Состав службы приема и размещения: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, операторы кассовых операций, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др. Кадровый состав службы приема и размещения. Функции основных сотрудников службы. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. График работы персонала службы приема и размещения. Профессионально-этические нормы поведения персонала Службы приема и размещения. Организация рабочего места персонала службы приема и размещения. Внешний вид сотрудников Службы приема и размещения. Ответственность персонала Службы приема и размещения /Лек/	6	16	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	

2.2	<p>Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия.</p> <p>Основные требования к персоналу Службы приема и размещения.</p> <p>Дополнительные требования к менеджерам Службы приема и размещения. Состав службы приема и размещения: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, операторы кассовых операций, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др. Кадровый состав службы приема и размещения.</p> <p>Функции основных сотрудников службы.</p> <p>Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. График работы персонала службы приема и размещения.</p> <p>Профессионально-этические нормы поведения персонала Службы приема и размещения. Организация рабочего места персонала службы приема и размещения. Внешний вид сотрудников Службы приема и размещения.</p> <p>Ответственность персонала Службы приема и размещения /Ср/</p>	6	20	<p>УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3</p> <p>ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3</p> <p>ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3</p> <p>УК-10.1</p> <p>УК-10.2</p> <p>УК-10.3</p>	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	
2.3	<p>Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия.</p> <p>Основные требования к персоналу Службы приема и размещения.</p> <p>Дополнительные требования к менеджерам Службы приема и размещения. Состав службы приема и размещения: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, операторы кассовых операций, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др. Кадровый состав службы приема и размещения.</p> <p>Функции основных сотрудников службы.</p> <p>Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. График работы персонала службы приема и размещения.</p> <p>Профессионально-этические нормы поведения персонала Службы приема и размещения. Организация рабочего места персонала службы приема и размещения. Внешний вид сотрудников Службы приема и размещения.</p> <p>Ответственность персонала Службы приема и размещения /Пр/</p>	6	24	<p>УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3</p> <p>ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3</p> <p>ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3</p> <p>УК-10.1</p> <p>УК-10.2</p> <p>УК-10.3</p>	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	

2.4	<p>Технология приема, регистрации и размещения гостей          Правила и процесс поселения гостей в гостиницу. Основные категории гостей. Особенности и правила заполнения карты гостя. Правила поселения в номер. Правила рационального распределения и использования номерного фонда. Специфика процесса назначения номера. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Основные категории иностранных граждан.          Процесс постановки иностранных гостей на миграционный учет. Работа с туристскими и корпоративными группами. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп. Стандарты обслуживания туристских групп на этапе регистрации, поселения и выписки. Понятие постоянных и VIP гостей. Специфика работы с постоянными и VIP гостями.          Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.          /Лек/</p>	6	8	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	
<b>Раздел 3. Тема 3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями</b>						
3.1	<p>Понятие и роль речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями. Правила взаимодействия сотрудников отдела и гостей. Конфликтные ситуации в практике гостиничных предприятий, причины их возникновения. Правила рассмотрения жалоб гостей.          Автоматизированная система обработки жалоб гостей и ее преимущества. Особенности работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежной практике. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.          Законодательные основы урегулирования споров между отельерами и гостями. Правила составления ответа на жалобы и претензии гостей.          /Пр/</p>	6	24	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	

3.2	Понятие и роль речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями. Правила взаимодействия сотрудников отдела и гостей. Конфликтные ситуации в практике гостиничных предприятий, причины их возникновения. Правила рассмотрения жалоб гостей. Автоматизированная система обработки жалоб гостей и ее преимущества. Особенности работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежной практике. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб. Законодательные основы урегулирования споров между отельерами и гостями. Правила составления ответа на жалобы и претензии гостей. /Ср/	6	24	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	
3.3	Экзамен /КАЭ/	6	0,3	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	
3.4	/Консл/	6	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Основные службы современных средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия.
2. Роль службы приема и размещения деятельности гостиничного предприятия.
3. Служба приема и размещения: цели, основные функции.
4. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа.
5. Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия.
6. Кадровый состав службы приема и размещения. Функции основных сотрудников службы. Внешний вид сотрудников.
7. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
8. График работы персонала службы приема и размещения.
9. Правила и процесс заселения гостей в гостиницу.
10. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Основные категории иностранных граждан.
11. Процесс постановки иностранных гостей на миграционный учет.
12. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп.
13. Понятие постоянных и VIP гостей. Специфика работы с постоянными и VIP гостями.
14. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
15. Конфликтные ситуации в практике гостиничных предприятий, причины их возникновения.
16. Правила рассмотрения жалоб гостей.
17. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.
18. Особенность организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля.
19. Ночной аудит: понятие, цели. Функциональные обязанности ночного аудитора.
20. Особенности консультирования гостя по туристической информации
21. Правила проведения процедуры выписки гостя. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.

22. Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий.

23. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги

### 5.2. Темы письменных работ

Темы для подготовки докладов, конспектов

1. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа.
2. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
3. Правила рационального распределения и использования номерного фонда.
4. Специфика процесса назначения номера.
5. Правила регистрации и поселения иностранных гостей.
6. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп.
7. Стандарты обслуживания туристских групп на этапе регистрации, поселения и выписки.
8. Специфика работы с постоянными и VIP гостями.
9. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
10. Понятие и роль речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями.
11. Особенности работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежной практике.
12. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.
13. Законодательные основы урегулирования споров между отельерами и гостями.
14. Законодательные документы в работе службы приема и размещения.
15. Особенности организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля.
16. Оперативные совещания как инструмент повышения качества обслуживания гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
17. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
18. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля.
19. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.

Примеры задач

Задача 1.

В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 2.

Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 3.

Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно

просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 4.

В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.

Задача 5.

Прибывшая в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.

Задача 6.

В ваш отель прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которую обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

Задача 7.

Туристическая группа. Проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км. От города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

Задача 8.

Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает.

Ваши действия.

Задача 9.

Задание 2.

Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8 – часовой рабочий день;
- 2 администратора в смену;
- отдых между сменами – не менее 2 смен;
- 2 выходных в неделю (не обязательно подряд);
- 2-е сотрудников могут выходить на смены строго в понедельник по пятницу;
- 1 сотрудник может выходить на смены строго со среды по воскресенье;
- усилить утреннюю смену в субботу в день групповых выездов туристов.

Условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30  
 Д – дневная смена с 15.00 до 23.30  
 Н – ночная смена с 23.00 до 07.30  
 О – выходной день  
 М – промежуточная смена

### 5.3. Фонд оценочных средств

Комплект тестов

1. Что следует сделать после приветствия гостя?

- а) Поинтересоваться о том, как к нему можно обращаться
- б) Попросить у него паспорт
- в) Спросить, был ли он ранее в вашем отеле
- г) Спросить, есть ли у него бронь

2. Может ли гость прогарантировать проживание в отеле чужой картой?

- а) Может
- б) Да, если владелец карты присутствует рядом и не имеет возражений
- в) Да, если гость утверждает, что эта карта принадлежит его родственнику
- г) Не может

3. Какую информацию администратор должен сообщить гостю, выдавая ему ключ от комнаты?

- а) Этаж, на котором расположена комната, и расположение лифта или лестницы
- б) Номер комнаты и этаж
- в) Информацию о том, где можно посмотреть номер комнаты на гостевой карте, этаж и расположение лифта или лестницы
- г) Номер комнаты, этаж и расположение лифта или лестницы

4. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения:

- а) сегмент клиентов (индивидуалы, группы, турагентства и т.д.)

УП: 43.03.02\_2023\_833.plx стр. 15

- б) категория гостиницы
- в) число номеров
- г) число сотрудников

5. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня:

- а) ночной аудитор
- б) ресепшионист
- в) ночной портье
- г) кассир

6. Выберите услуги, которые предоставляют носильщики гостям:

- а) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности
- б) доставка цветов в номер
- в) помощь служащим парковки автомобилей
- г) доставка багажа к месту проживания гостей

7. Назовите функциональные обязанности кассира

- а) Обработка и обслуживание счетов гостей
- б) Контроль текущей задолженности
- в) Подготовка расчетной документации и отчетов
- г) Начисление и прием платежей
- д) Продажа номеров гостям без предварительного бронирования

8. Выберите функции, выполняемые службой приема и размещения:

- а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности
- б) обслуживание гостей в ресторанах, барах
- в) обслуживание номерного фонда гостиницы
- г) регистрация гостей и предоставление гостям необходимой информации

9. Какой вопрос не стоит задавать гостю для подготовки туристической информации?

- а) Какой у вас бюджет на прогулку?
- б) Чем вы интересуетесь?
- в) Каким временем вы располагаете?
- г) Были ли в нашем городе раньше?

10. Что обязательно нужно указать на карте, рассказывая гостю о достопримечательностях?

- а) Остановки общественного транспорта
- б) Ближайшие кафе
- в) Время работы музеев
- г) Отель

11. Может ли гость сдать в камеру хранения гостиницы легковоспламеняющиеся, огнеопасные вещества?

- а) Может
- б) Может за отдельную плату
- в) Может, при условии, что гость сам несет ответственность и возмещает убытки в случае пожара
- г) Не может

12. Что нужно обязательно сделать, если гость просит оставить на хранение неразрешенные предметы?

- а) Озвучить правила отеля, касающиеся хранения этих предметов



- б) Вызвать охрану  
в) Попросить отнести эти предметы в номер  
г) Спросить гостя, какие у него есть еще идеи по хранению этих предметов
13. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:  
а) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания  
б) фамилия гостя, номер комнаты, национальные особенности, привычки, образ жизни, номер для курящих или некурящих  
в) фамилия гостя, номер комнаты, сроки и стоимость проживания  
г) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, номер для курящих или некурящих
14. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу  
а) регистрацию  
б) наличие заграничного паспорта  
в) срок действия визы  
г) номер подтверждения бронирования
15. Согласно международным стандартам приветствие должно быть так  
УП: 43.03.02\_2023\_833.plx стр. 16  
а) Здравствуйте  
б) Добрый день, могу ли я вам чем-то помочь?  
в) Добро пожаловать в наш отель  
г) Приветствую вас
- Комплект тестов для второй текущей аттестации  
Комплект тестов для второй текущей аттестации
1. Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:  
а) высказать благодарность  
б) попросить обратиться к руководству или более компетентному сотруднику  
в) не противоречить гостю  
г) требовать указать причину жалобы
2. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:  
а) 08.00 часов текущих суток по местному времени  
б) 12.00 часов текущих суток по местному времени  
в) 15.00 часов текущих суток по местному времени  
г) 24.00 часа текущих суток по местному времени
3. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:  
а) почасовая  
б) за половину суток  
в) за целые сутки  
г) по договоренности
4. Импринтер - это:  
а) устройство, предназначенное для осуществления приема платежей от гостей  
б) устройство, предназначенное для совершения операции с платежной картой  
в) механическое устройство, предназначенное для оформления слипа при совершении операции с платежной картой
5. Укажите, с какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание  
а) служба, отвечающая за мини-бар  
б) вспомогательная  
в) служба Room Service  
г) хозяйственная
6. Укажите срок рассмотрения претензии и ответа на нее:  
а) в течение 10 календарных дней  
б) в течение дня  
в) в течение двух недель  
г) в течение 7 календарных дней
7. Проживающий в гостинице гость сообщает по "линии радушии", что в его номере неисправен телевизор, и выражает пожелание, чтобы было доставлено два дополнительных полотенца. какие действия предпримет администратор?  
а) регистрирует звонок в регистрационном журнале  
б) дает указания в инженерно-техническую службу о неполадках с телевизором и горничной о доставке полотенец  
в) дает указание горничной доставить полотенца в номер  
г) звонит в инженерно-техническую службу и сообщает о неполадках с телевизором
8. Выберите информацию, которую заносят в журнал регистрации жалоб и претензий:  
а) краткое изложение жалобы  
б) подпись руководителя подразделения  
в) фамилия, должность, страна, фирма  
г) сроки решения вопроса
9. Что является подтверждением правильности счета?  
а) подпись консьержа  
б) подпись главного бухгалтера  
в) подпись гостя

- г) подпись кассира
10. Счет клиента включает:
- оплату дополнительных услуг
  - оплату бронирования
  - стоимость обратного билета
  - номер комнаты
11. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере..
- не превышающем плату за половину суток
  - полной стоимости за сутки
12. При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:
- карта гостя
  - счет на дополнительные услуги
  - разрешение на поселение
  - счет на доплату
13. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за:
- трое суток
  - двое суток
  - одни сутки
  - половину суток
14. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:
- 5000
  - 3000
  - 4500
  - 2500
15. Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб. Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:
- 9000
  - 10500
  - 12000
  - 13500

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

В условиях модернизации и перехода на новую компетентностную модель образования контроль над процессом обучения должен стать непрерывным и многоаспектным. Для решения этой проблемы в целях оценки качества образования по каждой дисциплине создаются фонды оценочных средств. Они обеспечивают контроль качества и управление процессом формирования компетенций студентов. В фонды оценочных средств должны входить средства контроля качества обучения различных уровней: диагностирующие, текущие, рубежные

(промежуточная аттестация).

Диагностирующие средства имеют целью определение начального уровня знаний, умений и навыков, на базе которых будут формироваться компетенции данной дисциплины. Итоги входящего контроля предназначены для коррекции учебно-методических материалов, тематики курса, методов организации аудиторной и самостоятельной работы студентов. Формами такого контроля могут являться тесты, диктанты, устные опросы и собеседования и т.д.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой –

показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела дисциплины: содержания раздела текущего контроля могут являться тесты, контрольные диктанты, коллоквиумы, анализ конкретных профессиональных ситуаций (кейсов), эссе, дискуссии, игры, мониторинг результатов семинарских и практических занятий и др.

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. В традиционной системе образования к рубежным формам относят рефераты, зачеты и экзамены, но с учетом новых требований к ним могут быть добавлены комплексное тестирование, Интернет - экзамен, защита проекта, презентация портфолио студента и др.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Лысенко Ю. В., Лысенко М. В., Белоконов Ю. В.	Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности: Монография	Москва: Русайнс, 2019, URL: <a href="https://book.ru/book/933921">https://book.ru/book/933921</a>
Л1.2	Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чердниченко Л.Е.	Гостеприимство и сервис в индустрии питания: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=352830">https://znanium.com/catalog/document?id=352830</a>

### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Рождественская Л.Н., Главчева С.И.	Гостеприимство и сервис в индустрии питания: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021, URL: <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=371609">http://znanium.com/catalog/document?id=371609</a>

### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Федулин А. А., под ред., Скабеева Л. И., Духовная Л. Л., Стахова Л. В.	Гостиничный менеджмент: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2022, URL: <a href="https://book.ru/book/939986">https://book.ru/book/939986</a>

## 6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	1. Все о гостиничном бизнесе . - Режим доступа: <a href="https://horeca.estate/">https://horeca.estate/</a>
----	---

### 6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.3	Яндекс Браузер Браузер Яндекс Браузер Лицензионное соглашение на использование программ Яндекс Браузер <a href="https://yandex.ru/legal/browser_agreement/">https://yandex.ru/legal/browser_agreement/</a>
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный (350шт). Договор № ПР-00037842 от 4 декабря 2023 г. (ООО Прима АйТи)

### 6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	ABOUT THE UNIFIED MODELING LANGUAGE SPECIFICATION <a href="https://www.omg.org/spec/UML">https://www.omg.org/spec/UML</a>
6.3.2.2	ИСО Международная организация по стандартизации <a href="https://www.iso.org/ru/home.html">https://www.iso.org/ru/home.html</a>
6.3.2.3	РОССТАНДАРТ Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии <a href="https://www.gost.ru/portal/gost/">https://www.gost.ru/portal/gost/</a>
6.3.2.4	Кодекс – Профессиональные справочные системы <a href="https://kodeks.ru">https://kodeks.ru</a>

## 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
402	Помещение для проведения	7-Zip Яндекс Браузер	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной

	занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	LibreOffice	ноутбук
227	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	24 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
225	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	24 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
Читальный зал	Читальный зал. Информационно-библиотечный центр. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. IС:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security Maxima StarUML V1 Windows XP Professional Windows XP Professional MS Visual Studio Pro 2010 MS Visio Pro 2010 MS Project Pro 2010 MS Access 2010 MS Office Standart 2007	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Гб/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Гб/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410
123а	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice Notepad++. Oracle VM VirtualBox Adobe Reader DC ZEAL Klite Mega Codec Pack Windows 7 Pro CDBurnerXP Java 8 PDF24 Creator CCleaner Консоль Kaspersky Security Center	Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор "LG L1718S" 1 шт. Монитор "BENQ CL2240" 1шт. Монитор "SAMSUNG 740m" 1шт. Набор инструментов 1 шт. Паяльная станция Lukey 902 1 шт Принтер SAMSUNG ML-1665 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1615 1 шт. Коммутатор D-Link DES-1005D 1 шт. Роутер Keenetic Lite (KN-3110)1 шт. Паяльник 40 Вт дер/ручка 1 шт. Лампа настольная 1 шт. Стол 1-тумбовый 1 шт. Стол 2 тумбовый 1 шт.

		<p>Kaspersky Endpoint Security 11 ПАРУС-Бюджет 8.5.6.1 Microsoft Office 2007 Professional Plus 10-Strike File search pro 10-Страйк Сканирование Сети 10-Страйк Инвентаризация Компьютеров</p>	<p>Стол офисный компьютерный 1 шт. Столик компьютерный 1 шт. Стол 1-тубовый с верхней приставкой 1шт. Стулья тканевые на металокаркасе 2шт Стул деревянный 1шт Пылесос "SUPRA 1800W" 1 шт. Шуруповерт "Hitachi ds12dvf3" 1 шт. Веб-камера Logitech HD WebCam C525 1280*720 MicUSB - 4 шт Перфоратор Град-М 1 шт. Микрофон Yanmai R933 – 2 шт Ноутбук Asus X541U – 1 шт Проектор Cactus CS-PRO.02B.WXGA-W – 1 шт. Проектор Acer QNX1310 – 2 шт</p>
114а	<p>Лаборатория «Компьютерные сети и телекоммуникации». Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы. Кабинет информатики.</p>	<p>Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Community Edition Visual Studio Code Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips Adobe Reader DC Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL Klite Mega Codec Pack MS Office Standart 2010 Ramus Educational Micro-Cap Evaluation</p>	<p>16 посадочных мест, рабочее место преподавателя 16 компьютеров GA-870A-USB3/AMD-Phenom(tm)-II-X4-945/ DDR3-1333-4Гб/SSD Flexis 120Gb/WD5000AAKX/Radeon HD-5800/Realtek PCIe GBE 16 мониторов AOC e2243Fw 21,5” 16 комплектов клавиатура+мышь 1 Коммутатор LincSys SR224G 1 Проектор ViewSonic PJD5232 1 Проекторный экран Luma 1 Шкаф телекоммуникационный 1 ИБП SMART UPS 2000 3 Коммутатор Cisco Catalyst 2960 1 Концентратор AlterPath 16 port 4 Маршрутизатор Cisco-2800 2 Маршрутизатор Cisco-2811 6 Модуль 2-port 2 Панель коммутационная 12 Шнур V.35 Cable Витая пара, Коннектор RJ-45 2 Инструмент для зачистки кабеля UTP 1 Протяжка кабельная, d=3,5 мм 10 м 1 Тестер МЕГЕОН 40060/Шт. 5 Инструмент для обжима витой пары 5 Тестер кабельный 3 Инструмент для заделки кабеля витая пара тип Krone с крючками 3 Р телефон GrandStream GXP1610 2 Комплект для монтажа СКС (патч-панель 1U kat.5e UTP 24 порта-1 шт., инструмент обжимной для RJ-45 1 шт., инструмент для зачистки кабеля 1 шт., инструмент для разделки контактов - 1 шт., LAN тестер 1 шт.) 2 Роутер Wi-Fi роутер Keenetic 1 Сервер GA-870A-USB3/AMD-Phenom(tm)-II-X4-945/DDR3-1333-4Гб/SSD Flexis 120Gb/WD5000AAKX/Radeon HD-5800/Realtek PCIe GBE</p>
408	<p>Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice</p>	<p>30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук</p>
407	<p>Помещение для проведения</p>	<p>7-Zip Яндекс Браузер</p>	<p>40 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной</p>

	занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	LibreOffice	ноутбук
406	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	52 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

#### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки реализация ком-петентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и инте-рактивных форм проведения занятий (разбор

конкретных задач, проведение блиц-опросов, коллоквиумы, исследовательские работы) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет не менее 20% аудиторных занятий (определяется ФГОС с учетом специфики ООП).

Лекционные занятия дополняются ПЗ и различными формами СРС с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Учебный материал по дисциплине «1С: Бухгалтерия» разделен на логически завершенные части (модули), после изучения, которых предусматривается аттестация в форме письменных тестов, контрольных работ.

Работы оцениваются в баллах, сумма которых дает рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и их творческие возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем. Каждый модуль учебной дисциплины включает обязательные виды работ – лекции, ПЗ, различные виды СРС (подготовка рефератов на заданную тему, докладов).

Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – контрольная работа в соответствии с вариантом, реферат и доклад на заданную тему. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Учебный материал по дисциплине «1С: Бухгалтерия» разделен на логически завершенные части (модули), после изучения, которых предусматривается аттестация в форме письменных тестов, контрольных работ.

Работы оцениваются в баллах, сумма которых дает рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и их творческие возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем. Каждый модуль учебной дисциплины включает обязательные виды работ – лекции, ПЗ, различные виды СРС (подготовка рефератов на заданную тему, докладов).

Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – контрольная работа в соответствии с вариантом, реферат и доклад на заданную тему. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен.