

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca164840368cb7c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрено
на заседании Педагогического совета колледжа

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

15.01.2020 г.

15 января 2020 г.

протокол № 6

протокол № 3

Директор колледжа Т.В. Мальцева

Председатель



(Handwritten signature)
Д.А. Карх
(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Форма обучения очная

Год набора 2020

Разработана:

Преподаватель,
Дудова М.А.

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	4
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	7
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	8
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	16
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	16
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО

ФГОС СПО	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 475)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Междисциплинарный курс «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является частью ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» Целью освоения МДК «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является получение студентами необходимых теоретических знаний и практических умений организации работы по обслуживанию гостей в процессе проживания

В результате освоения МДК студент должен:

Знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих

Иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Другие формы контроля	0	58	40	18	28	0
Семестр 6						
Зачет с оценкой	0	110	62	48	56	0
	0	168	102	66	84	0

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС СПО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставления услуги питания в номерах;

<p>ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; - принципы и технологии организации досуга и отдыха; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
<p>ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

<p>ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы
---	---

Общие компетенции (ОК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
<p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы самообразования <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирование профессионального и личностного развития обучающегося в ходе обучения. - определять задачи профессионального и личностного развития
<p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - новые технологии в сфере туризма и гостеприимства; - различные способы для повышения квалификации; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
<p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальную значимость профессии - профессиональные компетенций, знания и умения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проявлять интерес к будущей профессии; - объяснять социальной значимости профессии; - стремиться к освоению профессиональных компетенций, знаний и умений - понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии проявлять к ней устойчивый интерес

<p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Знать: - методы поиска, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p> <p>Уметь: - использовать различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы; - использовать необходимые информации при выполнении профессиональных задач</p>
<p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Знать: - каким образом себя вести в нестандартных ситуациях</p> <p>Уметь: - решать проблемных ситуаций; - участвовать в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях</p>
<p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Знать: - свои профессиональные задачи</p> <p>Уметь: - применять методов и способов решения профессиональных задач; - демонстрировать эффективности и качества выполнения профессиональных задач.</p>
<p>ОК 7 Брать на себя ответственность за членов команды (подчиненных), результат выполнения задания.</p>	<p>Знать: - новые технологии в сфере туризма и гостеприимства; - различные способы для повышения квалификации; - как правильно организовать работу своего персонала.</p> <p>Уметь: - брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий:</p>
<p>ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Знать: - способы эффективного общения с коллегами, руководством, потребителями</p> <p>Уметь: - работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения; - проявлять ответственности при выполнении трудовых операций, разнообразных заданий</p>
<p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникативные технологии профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: - основные компьютерные программы в области профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь: - применять информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 5		86					

Тема 1.	Этапы обслуживания гостей в гостинице. Основные службы	14	8		4	2	
Тема 2.	Принципы работы менеджеров на гостиничном предприятии	14	6		2	6	
Тема 3.	Предоставление услуги питания в номерах	16	6		4	6	
Тема 4.	Система управления гостиничным хозяйством	16	6		4	6	
Тема 5.	Управление персоналом в гостиничном хозяйстве	10	6		2	2	
Тема 6.	Функциональные обязанности работников гостиницы	6	4			2	
Тема 7.	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов	10	4		2	4	
Семестр 6		166					
Тема 8.	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков	14	8		4	2	
Тема 9.	Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе	14	4		4	6	
Тема 10.	Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	22	14		4	4	
Тема 11.	Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы	20	4		6	10	
Тема 12.	Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	30	10		10	10	
Тема 13.	Правила обращения с магнитными ключами	24	6		8	10	
Тема 14.	Правила организации хранения ценностей проживающих	18	8		6	4	
Тема 15.	Забота о клиенте	24	8		6	10	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 7-10	Тест 1-4	Тест состоит из 30 вопросов открытого и закрытого типа	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 1-4, 8-10,15	Практическая работа	Выполнение практических заданий по теме	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 15	Доклад	Публичная защита доклада с презентацией. Количество тем для доклада - 38	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 1-15	Вопросы	Устный опрос по вопросам	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 15	Практический кейс	Решение ситуационной задачи по заданной теме	Оценивается от 2 до 5

Темы 1-4,8-10,15	Вопросы	Дискуссия по вопросам	Оценивается от 2 до 5 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
5 семестр (Др)	Билет	Билет состоит из двух теоретических вопроса и практической задачи	Оценивается от 2 до 5 баллов
6 семестр (ЗаО)	Билет к зачету	Билет состоит из одного теоретического вопроса и практической задачи	Оценивается от 2 до 5 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Этапы обслуживания гостей в гостинице. Основные службы гостиницы Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование) Прием, регистрация и размещение гостей Предоставление услуг проживания и питания, уборка номера Окончательный расчет и оформление выезда</p>
<p>Тема 2. Принципы работы менеджеров на гостиничном предприятии Что такое менеджер? Качества и умения, которые должен обладать менеджер Функции менеджмента – планирование, организация, координация, мотивация, контроль Стили руководителя – авторитарный, демократический, либеральный</p>
<p>Тема 3. Предоставление услуги питания в номерах Характеристика службы room-service. Особенности оснащения службы room-service Технология обслуживания номеров. Специальные правила и порядки при обслуживании гостей в номерах Особенности работы менеджеров по предоставлению услуг питания в номерах</p>
<p>Тема 4. Система управления гостиничным хозяйством Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства. Роль персонала Потребители гостиничных услуг Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе</p>
<p>Тема 5. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом. Система образования: школы индустрии гостеприимства Подбор и подготовка гостиничного персонала Управление персоналом: российская и западная ментальность</p>
<p>Тема 6. Функциональные обязанности работников гостиницы Руководящие работники. Служба приема и размещения Служба обслуживания. Служба эксплуатации номерного фонда и оказания услуг. Служба питания</p>
<p>Тема 7. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку Порядок и процедура получения готовых заказов. Работы, связанные с оборотом постельного белья</p>
<p>Тема 8. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков Сервировка столов к завтраку. Виды завтраков Сервировка столов к обеду Сервировка столов к ужину. Праздничная сервировка столов Леконирование сервированного стола</p>
<p>Тема 9. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе Цели разработки и внедрения системы материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала предприятия Принципы управления мотивацией. Нематериальная система мотивации</p>
<p>Тема 10. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства Психология обслуживания. Правила и стандарты общения персонала с клиентами Навыки профессионального общения. Информирование клиента Позиция персонала (психологические проблемы) Отношение к клиенту Способы привлечения потенциальных клиентов Система оценки удовлетворенности клиента Аудит качества обслуживания</p>
<p>Тема 11. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы Формы актов, составляемых при порче или утере имущества гостиницы Состав ответственных лиц, заполняющих акты при порче или утере имущества гостиницы</p>

Тема 12. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
Внешние, внутренние и естественные источники негативных воздействий (угрозы жизни, здоровью гостей и сохранности их имущества)

Виды негативных воздействий, угрожающих жизни, здоровью гостей и сохранности их имущества

Правила поведения сотрудников при пожаре, поджоге

Правила поведения сотрудников при теракте, захвате заложников

Правила поведения сотрудников при угрозе жизни, здоровью и сохранности имущества гостей от

Тема 13. Правила обращения с магнитными ключами

Применение магнитных ключей

Виды оборудования для кодировки магнитных ключей

Причины неисправностей, возникающих при эксплуатации магнитных ключей и способы их устранения

Тема 14. Правила организации хранения ценностей проживающих

Правила организации хранения ценных вещей и бумаг проживающих

Эффективность и виды оборудования для хранения ценностей проживающих

Перечень контролирующих и организационных мероприятий по обеспечению безопасности гостей и сохранности их имущества

Ответственность гостиницы при хранении ценностей проживающих

~~Организация хранения ценностей проживающих на платной и бесплатной основе~~

Тема 15. Забота о клиенте

Забота о клиенте – сущность и значение Кто «трудные клиенты» и как мы должны их обслужить?

Умения задавать и отвечать на вопросы. Разговор по телефону. Преимущества жалоб.

Правила успешной продажи. Принципы заботы о клиенте и отличного обслуживания

Встреча клиентов и произведение хорошего первого впечатления. Проявление отзывчивости к клиентам. Своевременное обслуживание

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Этапы обслуживания гостей в гостинице. Основные службы гостиницы

Практическая работа №1.1. Этапы обслуживания гостей в процессе проживания:

1. схему гарантированного бронирования номеров;

2. схему негарантированного бронирования номеров;

Выполнение практических заданий по теме

Практическая работа №1.2. Этапы обслуживания гостей в процессе проживания:

правила обслуживания при оформлении въезда ;

Выполнение практических заданий по теме

Тема 2. Принципы работы менеджеров на гостиничном предприятии

Практическая работа №2. Принципы работы менеджеров на гостиничном предприятии

Выполнение практических заданий по теме

<p>Тема 3. Предоставление услуги питания в номерах</p> <p>Практическая работа №3.1 Предоставление услуги питания в номерах: Характеристика службы room-service. Разработка меню для службы room-service; Выполнение практических заданий по теме.</p> <p>Практическая работа №3.2 Предоставление услуги питания в номерах: технология обслуживания номеров в различных гостиницах <u>Выполнение практических заданий по теме.</u></p>
<p>Тема 4. Система управления гостиничным хозяйством</p> <p>Практическая работа №4.1 Управление персоналом в гостиничном хозяйстве: сравнительный анализ содержания деятельности, прав и ответственности управляющего службы номерного фонда в различных средствах размещения. Выполнение практических заданий по теме</p> <p>Практическая работа №4.2 Управление персоналом в гостиничном хозяйстве: анализ должностных инструкции управляющего службы номерного фонда средств размещения Выполнение практических заданий по теме</p> <p>Практическая работа №4.3 Управление персоналом в гостиничном хозяйстве: Разработка инструкцию для горничных по осуществлению генеральной уборки номера. Выполнение практических заданий по теме</p> <p>Практическая работа №4.4 Управление персоналом в гостиничном хозяйстве: Разработка и презентация спецодежды для персонала гостиничного сервиса. <u>Выполнение практических заданий по теме</u></p>
<p>Тема 5. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве</p> <p>Практическая работа №5. Управление персоналом в гостиницы. <u>Выполнение практических заданий по теме</u></p>
<p>Тема 7. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов</p> <p>Практическая работа №7. Правила и стандарты общения персонала с клиентами <u>Выполнение практических заданий по теме</u></p>
<p>Тема 8. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков</p> <p>Практическая работа №8.1. Сервировка стола (традиционная) Выполнение практических заданий по теме</p> <p>Практическая работа №8.2. Сервировка стола (тематическая) <u>Выполнение практических заданий по теме</u></p>
<p>Тема 9. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе</p> <p>Практическая работа №9.1 Мотивация персонала. 1. Разработка системы материального стимулирования (мотивации) персонала предприятия; Выполнение практических заданий по теме</p> <p>Практическая работа №9.2 Мотивация персонала. 1. Разработка системы нематериального стимулирования (мотивации) персонала предприятия. <u>Выполнение практических заданий по теме</u></p>
<p>Тема 10. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства</p> <p>Практическая работа №10.1 Психология обслуживания Выполнение практических заданий по теме</p> <p>Практическая работа №10.2 Аудит качества обслуживания <u>Выполнение практических заданий по теме</u></p>
<p>Тема 11. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>Практическая работа №11.1 Заполнение актов при порче имущества гостиницы</p> <p>Практическая работа №11.2 Заполнение актов или утере имущества гостиницы</p> <p>Практическая работа №11.3 Порча или утеря имущества гостиницы <u>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</u></p>

<p>Тема 12. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях</p> <p>Практическая работа №12.1 Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях (при пожаре)</p> <p>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</p> <p>Практическая работа №12.2 Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях (при теракте)</p> <p>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</p> <p>Практическая работа №12.3 Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях (при наводнении)</p> <p>Практическая работа №12.4 Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях (при захвате заложников)</p> <p>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</p> <p>Практическая работа №12.5 Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях (осадки, температура)</p> <p>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</p>
<p>Тема 13. Правила обращения с магнитными ключами</p> <p>Практическая работа №13.1 Применение магнитных ключей</p> <p>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</p> <p>Практическая работа №13.2 Правила обращения с магнитными ключами.</p> <p>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</p> <p>Практическая работа №13.3 Неисправность магнитных ключей, способы устранения</p> <p>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</p> <p>Практическая работа №13.4 Кодировка магнитных ключей</p> <p>Выполнение практических заданий по теме решению ситуационных задач</p>
<p>Тема 14. Правила организации хранения ценностей проживающих</p> <p>Практическая работа №14.1 Организация хранения ценностей гостей</p> <p>Практическая работа №14.2 Организация хранения ценностей гостей</p> <p>Практическая работа №14.3 Организация хранения ценностей гостей</p>
<p>Тема 15. Забота о клиенте</p> <p>Практическая работа №15.1 Забота о клиенте: Встреча клиентов</p> <p>Выполнение практических заданий по теме</p> <p>Практическая работа №15.2 Забота о клиенте: отзывчивость к клиентам</p> <p>Выполнение практических заданий по теме</p> <p>Практическая работа №15.3 Забота о клиенте: трудные клиенты</p> <p>Выполнение практических заданий по теме</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Этапы обслуживания гостей в гостинице. Основные службы гостиницы</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 2. Принципы работы менеджеров на гостиничном предприятии</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 3. Предоставление услуги питания в номерах</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 4. Система управления гостиничным хозяйством</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 5. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 6. Функциональные обязанности работников гостиницы</p> <p>Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме</p>

<p>Тема 7. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 8. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 9. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 10. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 11. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 12. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 13. Правила обращения с магнитными ключами Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 14. Правила организации хранения ценностей проживающих Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>
<p>Тема 15. Забота о клиенте Самостоятельное изучение материала лекций, дополнительной литературы по теме, подготовка к практической работе</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Быстров С. А.. Организация гостиничного дела. [Электронный ресурс]:учебное пособие для учебных заведений, реализующих программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 "Гостиничный сервис". - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/961520>
2. Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.. Организация гостиничного дела. Обеспечение безопасности [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 136 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=987113>
3. Тимохина Т. Л.. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]:учебник для прикладного бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432903>
4. Тимохина Т. Л.. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]:учебник для прикладного бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432904>
5. Тимохина Т. Л.. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]:учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - Москва: Юрайт, 2019. - 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433891>
6. Мазилкина Е.И.. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 207 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1044188>

Дополнительная литература:

1. Гончарова Л. П.. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 174 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=987236>
2. Безрукова Н. Л.. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии [Электронный ресурс]:учебно-методическое пособие. - Москва: МПГУ, 2018. - 192 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1020587znanium.com>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия. обеспечивающие тематические иллюстрации.