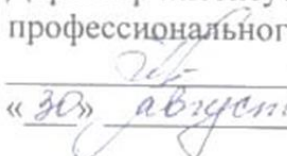


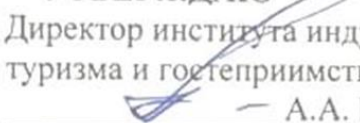
ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО

Директор института среднего
профессионального образования
 Т.Г. Прокопович
«30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии
туризма и гостеприимства
 А.А. Иванцов
«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины профессионального модуля МДК 03.03 «Предоставление
дополнительных персональных услуг»

код, специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

квалификация: менеджер

форма обучения: очная


Москва, 2021

Рабочая программа дисциплины «Предоставление дополнительных персональных услуг» составлена на основании ФГОС среднего профессионального образования, утвержденного Минобрнауки России от «07» мая 2014 г. № 415, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

Разработчик рабочей программы  — реподаватель Фирсова А.Е.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела
Протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела

 к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса

 Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса

 Катунина Е.И.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа дисциплины «Предоставление дополнительных персональных услуг» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Менеджер должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

- **ОК 2.** Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- **ОК 6.** Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- **ОК 9.** Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
- **ПК 3.1.** Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- **ПК 3.2.** Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Целью учебной дисциплины «Предоставление дополнительных персональных услуг» является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности: Продажи гостиничного продукта

В процессе изучения дисциплины студент должен освоить следующие понятия:

Основной гостиничный продукт, сопутствующий гостиничный продукт, дополнительный гостиничный продукт.

Успешное освоение дисциплины предполагает изучение вопросов работы конкретных производственных участков отеля, связанных с оказанием дополнительных персональных услуг гостям отеля.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- цели и задачи дополнительных служб и подразделений;
 - роль данных служб и подразделений в деятельности современного гостиничного предприятия;
 - функции бизнес-центра;
 - виды транспортного обслуживания клиентов;
 - функции сервис-бюро;
 - функции службы организации питания;
 - об организации хранения личных вещей проживающих;
 - об услугах интерактивного и платного телевидения;
 - о телекоммуникационных услугах;
 - об организации отдыха и развлечений в отеле, а также других дополнительных услуг;
 - штатное расписание и должностные обязанности сотрудников данных служб.
- 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 обслуживание клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
- вести документацию, связанную с данным обслуживанием;
- организовывать труд обслуживающего персонала;
- использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг;
- 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;
- 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;

1.3. РЕКОМЕНДУЕМОЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ НА ОСВОЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
Аудиторные занятия (всего)	52			
в том числе:				
- лекции	24			
- практические и семинарские занятия	28			
Самостоятельная работа студентов - всего	26			
в том числе:				
- курсовая работа (проект)				
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	10			
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	4			
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	2			
- работа с литературой, источниками сети Интернет	10			
- другие виды СРС				
Общая трудоемкость часов	78			
Вид промежуточной аттестации	дифф. зачет			

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности в соответствии с программой, в том числе овладение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Содержание компетенции
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

темы	Наименование темы	Лекции (часов)	практическое и семинарские занятия	из них:		самостоятельная работа студентов	всего часов в по теме
				Интерактивные, выездные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	Тема №1: Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	2	2				4
2	Тема №2: Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.	4	4			4	12

	Выездное занятие.						
3	Тема №3: Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах.	2	2			4	8
4	Тема №4: Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах.	4	2			4	10
5	Тема №5: Организация и технология работы сервис-бюро отеля Предоставление экскурсионного обслуживания	2	2				4
6	Тема №6: «Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле»	2	2			4	8
7	Тема №7: «Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий»	2	4			4	10
8	Тема №8: «Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице».	2	2			2	6
9	Тема №9: «Организация и технология работы службы консьержей, дворецких (батлеров) высококлассного отеля»	2	4			2	8
10	Тема №10: «Организация хранения личных вещей проживающих в отеле. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные услуги»	2	4			2	8
	Зачет						
	Общая трудоемкость (час)	24	28			32	96

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕМ

№ п/п	Наименование темы	Содержание
1	Тема №1: Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.
2	Тема №2:	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и

	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Выездное занятие.	методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия: завтрак любого формата, питание по системе полу- или полный пансион (НВ или FB). CBF — Continental Breakfast (Континентальный завтрак). ABF — American Breakfast (Американский завтрак). BBF — Buffet Breakfast (Шведский стол). Добавка к завтраку. Завтрак с доставкой в номер. Take away. Branch. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания. Доставка еды в офисы.
...3	Тема №3: Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах.	Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Фитнес-центр. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.). Бар. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля
4	Тема №4: Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах	Материально-техническое обеспечение гостиницы. Ассортимент ПДУ в зависимости от класса, назначения гостиницы, ее местоположения. Предприятия, принимающие участие в обслуживании проживающих. Бизнес-центры. Транспортные услуги в гостинице. Организация предоставления транспортных услуг гостиницы. Персонал бизнес-центра. Ситуационные центры.
.5	Тема №5: Организация и технология работы сервис-бюро отеля Предоставление экскурсионного обслуживания	Парикмахерская, салоны красоты, графики работы. Пункт обмена валюты; газетные, цветочные, сувенирные, аптечные киоски; различные бутики.
6	Тема №6: «Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле»	Понятие телекоммуникационных технологий. Информационные сети. Дополнительные телекоммуникационные услуги. Интерактивные телевизионные системы. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Современные Интерактивные Телевизионные Отельные Системы. Краткое описание функциональных возможностей гостиничных систем интерактивного телевидения
7	Тема №7: «Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий»	Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий. Помещения для конференций и банкетов. Концептуальное планирование.
8	Тема №8:	Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также

	«Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице».	других сопутствующих услуг. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений. Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса. Современные тенденции развития индустрии развлечения. Понятие гостиничной анимации. Организация гостиничной анимации. Виды гостиничной анимации. Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих. Общая характеристика досуговых услуг. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих Классификация туристов по их отношению к проведению досуга Анимационные программы для семейного досуга.
9	Тема №9: «Организация и технология работы службы консьержей, дворецких (батлеров) высококлассного отеля»	Место консьержей в организации службы приема и размещения. Требования, предъявляемые к консьержам. Основные функции, выполняемые консьержами. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).
10	Тема №10: «Организация хранения личных вещей проживающих в отеле. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные услуги»	Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. Перевод из одного номера в другой номер (в случае необходимости). Продление срока проживания.

5.2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.2.Контрольные работы. Практикумы.

№ 1:

1. Организация обслуживание клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
2. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы.

№ 2:

1. Ведение документации, связанной с обслуживанием по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.
2. Предоставление услуги питания в номерах.

№ 3:

1. Организация труда обслуживающего персонала в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
2. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

№ 4:

1. Организация обслуживания клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
2. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

№ 5:

1. Ведение документации, связанной с обслуживанием по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.
2. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

№ 6:

1. Организация труда обслуживающего персонала в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
2. Организация оказания 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.

№ 7:

1. Использование технических средств, оборудования для повышения эффективности сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
2. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.

№ 8:

1. Организация обслуживания клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
2. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание.

№ 9:

1. Ведение документации, связанной с обслуживанием по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.
2. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей.

№ 10:

1. Использование технических средств, оборудования для повышения эффективности сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
2. Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.

№ 11:

1. Организация обслуживания клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;

2. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.

№ 12:

1. Ведение документации, связанной с обслуживанием по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.

2. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

№ 13:

1. Организация труда обслуживающего персонала в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;

2. 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.

№ 14:

1. Использование технических средств, оборудования для повышения эффективности сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;

2. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.

№ 15:

1. Организация труда обслуживающего персонала в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;

2. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.

Практическое занятие 1.

Тема: «Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы».

Форма проведения ПЗ: Выездное занятие в отель

Цель: Посещение отеля. Изучение спектра услуг службы организации питания. Технологии предоставления услуг.

План семинара:

1. Обзорная экскурсия.
2. Оргструктура службы питания.
3. Услуги службы.
4. Технология предоставления одной из них.

Контрольные вопросы:

Практическое занятие 2.

Тема: «Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы».

Форма проведения ПЗ: Выездное занятие. Выставка ПИР2015

Цель семинарского занятия: Изучение и анализ последних тенденций ресторанно-гостиничного бизнеса и актуальных трендов кулинарии

План семинара:

— посещение экспозиций компаний:

1. новинки оборудования и оснащения предприятий индустрии гостеприимства,
2. знакомство с ведущими производителями и поставщиками продуктов питания и напитков, посуды, мебели, текстиля,
3. изучение наиболее интересных проектов в сфере услуг для ресторанов и отелей.

- посещение профессиональных кулинарных соревнований и мастер-классов:
1. Международный Кремлевский Кулинарный Кубок (раз в 2 года)
 2. Чемпионат России по кулинарии и сервису (раз в 2 года).
 3. участие в мастер-классах от известных шеф-поваров, кондитеров и барменов.
- Контрольные вопросы:

Практическое занятие 3.

Тема: «Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах».

Форма проведения ПЗ: семинар

Цель семинарского занятия: Изучение Видов спортивно-оздоровительных мероприятий, особенности подготовки и проведения. Спортивно оздоровительная инфраструктура и оборудование.

План семинара:

- изучение и анализ последних тенденций фитнес-индустрии в России:
1. Специфика организации спортивно-оздоровительные услуг отелей.
 2. Фитнес-центр.
 3. Тренажерный зал.
 4. Виды лечебно-оздоровительных услуг
 5. Плавательный бассейн.
 6. Бар.

Контрольные вопросы:

Практическое занятие 4

Тема: «Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле».

Форма проведения ПЗ: Выездное занятие в отель.

Цель семинарского занятия: посещение отеля.

План семинара:

1. Аудиовизуальные и информационные технологии в отеле.
2. Системная интеграция
3. Обзор современных технологий автоматизации зданий. Новые тенденции и особенности применения.
4. «Умный номер»

Контрольные вопросы:

Практическое занятие 5

Тема №5: «Организация и технология работы сервис-бюро отеля. Предоставление экскурсионного обслуживания».

Форма проведения ПЗ: семинар:

Цель семинарского занятия: Изучения особенностей услуг сервис-бюро в отелях различных концепций и категорий.

План семинара:

1. Услуги.
2. Оргштатная структура,
3. Функциональные обязанности сотрудников сервис-бюро,
4. Услуги сторонних организаций.

Контрольные вопросы:

Практическое занятие 6

Тема: «Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле».

Форма проведения ПЗ: семинар.

Цель семинарского занятия: Изучение и обзор телекоммуникационного оборудования, представленного на выставке ПИР2015. Новинки.

План семинара:

1. Возможности интерактивного телевидения
2. Платное ТВ
3. Обсуждение Докладов и презентаций на заданную тему

Контрольные вопросы:

Практическое занятие 7

«Тема №7: «Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий»».

Форма проведения: практическое занятие.

Цель : Изучение особенностей подготовки и проведения конгрессных мероприятий.

План семинара:

1. Проектирование конгрессного мероприятия.

Контрольные вопросы:

Практическое занятие 8

Тема: «Тема №7: «Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий»».

Форма ПЗ: семинар.

Цель семинарского занятия: Анализ конгресс возможностей гостиниц различных категорий.

План семинара:

1. Профессиональное аудио-видео оборудование и системная интеграция.
2. Специфика обслуживания конгрессных мероприятий.

Контрольные вопросы:

Семинар 9

Тема №4: «Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг»

Форма проведения семинара: обсуждение и заслушивание докладов с предварительно объявленной тематикой.

Цель семинарского занятия:

План семинара:

1. Материально-техническое обеспечение гостиницы.
2. Ассортимент ПДУ в зависимости от класса, назначения гостиницы, ее местоположения.
3. Предприятия, принимающие участие в обслуживании проживающих.
4. Бизнес-центры.
5. Транспортные услуги в гостинице.
6. Организация предоставления транспортных услуг гостиницы.
7. Персонал бизнес-центра.
8. Ситуационные центры.

Контрольные вопросы:

Семинар 10

Тема №8: Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице.

Форма проведения семинара: Коллоквиум – обсуждение вопросов, рассмотренных на лекции.

Цель семинарского занятия:

План семинара:

1. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений.
2. Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса.

- 2.1. Современные тенденции развития индустрии развлечения.
 - 2.2. Понятие гостиничной анимации.
 - 2.3. Организация гостиничной анимации.
 - 2.4. Виды гостиничной анимации.
3. Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих.
- 3.1. Общая характеристика досуговых услуг.
 - 3.2. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих
 - 3.3. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга
 - 3.4. Анимационные программы для семейного досуга

Контрольные вопросы:

Семинар 11

Тема №9: «Организация и технология работы службы консьержей, дворецких высококлассного отеля»

Форма проведения семинара: Коллоквиум – обсуждение вопросов, рассмотренных на лекции.

Цель семинарского занятия:

План семинара:

1. Место консьержей в организации службы приема и размещения.
2. Требования, предъявляемые к консьержам.
3. Основные функции, выполняемые консьержами.
4. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).

Контрольные вопросы:

Семинар 12

Тема №9: «Организация и технология работы службы консьержей, дворецких высококлассного отеля»

Форма проведения: Выездное занятие.

Цель Посещения отеля. Изучение работы службы консьержей:

План семинара:

1. Оргструктура службы.
2. Требования, предъявляемые к консьержам.
3. Основные функции, выполняемые консьержами.
4. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).

Контрольные вопросы:

Семинар 13

Тема №10: «Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные услуги»

Форма проведения семинара: Выездное занятие.

Цель семинарского занятия: Изучение технологий предоставления услуг хранения вещей проживающих.

План семинара:

1. Организация хранения личных вещей проживающих.
2. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.
3. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.
4. Перевод из одного номера в другой номер (в случае необходимости).
5. Продление срока проживания.

Контрольные вопросы:

Семинар 14

Тема №10: «Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные услуги»

Форма проведения: семинар.

Цель семинарского занятия: Обсуждение технологий и стандартов предоставления услуг хранения вещей проживающих на примере посещенного отеля.

План семинара:

1. Организация хранения личных вещей проживающих.
2. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.
3. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.
4. Перевод из одного номера в другой номер (в случае необходимости).
5. Продление срока проживания.

Контрольные вопросы:

Семинар 15

Тема № 2 «Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы»

Форма проведения: семинар.

Цель семинарского занятия: Обсуждение технологий и стандартов предоставления услуг службы питания на примере посещенных отелей.

План семинара:

1. Виды предоставляемых услуг.
2. Стандарты обслуживания.
3. Виды обслуживания.

Контрольные вопросы:

Семинар 16

Обобщающий семинар по всем темам.

8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) нормативно-правовые акты

1. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОБ ОСНОВАХ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 N 12-ФЗ, от 30.12.2008 N 309-ФЗ, от 28.06.2009 N 123-ФЗ, от 27.12.2009 N 365-ФЗ)
2. Российская Федерация. Закон. О защите прав потребителей (с изменениями и дополнениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня, 28 июля 2012 г., 2 июля, 21 декабря 2013 г., 5 мая 2014 г.)
3. ФЗ РФ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года
4. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 "Об утверждении Правил предоставления/ гостиничных услуг в Российской Федерации" С изменениями и дополнениями от: 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г., 6 октября 2011 г., 13 марта 2013 г., 09 октября 2015г.
5. ISO/CD2 9004:2000 Document ISO/TC 176/SC 2/N 434 22 февраля 1999

б) основная литература

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – Электронный ресурс. – 192 с. – 2,3 Кб.
2. Маркетинг гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник.

3. Основы коммерции: учебник / Е.В. Безлипкина. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник

в) дополнительная литература

1. Каурова К. Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие. Спб.: Издательский дом «Герда», 2014. – 320 с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник / под ред. проф., д.э.н. Чудновского А. Д. М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКМОС, 2012. – 400 с.
3. Туризм как вид деятельности: учебник для вузов / под ред. Зорина И. В., Кавериной Т. П. М.: Изд-во «Финансы и статистика», 2001. – 288 с.
4. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Менеджмент туризма: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2003. – 288 с.
5. Джанджугазова Е. А., Маркетинг в индустрии гостеприимства. - 2-е изд. М.: Экономика - 2013. -224 с.

в) дополнительная литература

1. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - М.: Экономика, 2000. – 212с.
2. Соловьев Б.Л., Толстова Л.А. Менеджмент гостеприимства: Справ.-метод. пособие для студентов, изуч. спецкурс "Менеджмент гостеприимства" / Рос. междунар. акад. туризма. - М., 1997. - 108 с.
3. Соловьев В.Н., Тывин Л.Ф., Юделевич М.А. Предпринимательство и занятость: (На примере сферы сервиса) // Проблемы управления трудовыми ресурсами на современном этапе. - СПб., 1994. - Ч. 1.
4. Социальные инновации: Юбил. сб. науч. тр., посвящ. пятилетию каф. экономики и упр. социал. сферой: В 2 ч. / С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов. Каф. экономики и упр. социал. сферой. - СПб., 1999. – 182с.
5. Лесник А.Л., Мацицкий И.П., Чернышев А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом. – М., 2000. – 265с.
6. Ульянов В.А. Малые гостиницы в индустрии гостеприимства: Метод. рек. для проведения деловой игры в помощь менеджеру туризма. - М.: РИБ "Турист", 2000. - 106 с. - (Вып. 4).

г) ресурсы сети «Интернет»

1. <http://www.new-hotel.ru/>
2. <http://www.hotelmaster.ru/dopuslugi>
3. <http://www.greenbag.ru/inform/service>
4. <http://bdraiv.ru/>
5. Материалы официального сайта федерального агентства по техническому регулированию и метрологии www.gost.ru
6. Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/>

<http://uchebnikonline.com/>

д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов,

исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

6.1. Примерные вопросы к зачету

1. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.
2. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.
3. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.
4. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
5. Организация и технология работы по предоставлению питания клиентам отеля.
6. Организация и технология работы службы Room- service гостиничного предприятия.
7. Организация и технология работы по предоставлению услуг мини-бара в гостиницах.
8. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.
9. Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.
10. Правила телефонного этикета в гостиницах.
11. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле.
12. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
13. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
14. Организация и технология работы службы консьержей высококласного отеля.
15. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) высококласного отеля
16. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги.
17. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы.
18. Организация транспортного обслуживания клиентов (такси, аренда авто, заказ авто).
19. Организация и технология работы по кейтеринговому обслуживанию клиентов.
20. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
21. Организация оказания 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;
22. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
23. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание;
24. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей;
25. Составление актов на списание инвентаря и оборудование и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
26. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
27. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
28. 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;
29. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

30. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов;
31. Принципы и технологии организации досуга и отдыха;
32. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
33. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
34. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
35. Особенности обслуживания room-service;
36. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
37. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
38. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
39. Правила обращения с магнитными ключами;
40. Правила организации хранения ценностей проживающих;
41. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
42. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

6.2. Критерии оценки

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

Форма проведения:

дифференцированный зачет, принимается в устной форме согласно вопросам, раздаваемым студентам не менее чем за 10 дней до сдачи, либо на последнем занятии (может проводиться в письменной форме согласно списку ранее розданным вопросам).

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

«хорошо» – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».