

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.01.2026 15:56:02

Уникальный программный ключ:  
[c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545](#) Факультет менеджмента туризма  
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом

25 июня 2025 г.

Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

В.Ю. Питюков

23 июня 2025 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «ПРАКТИКУМ: ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦАХ»

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленность (профиль) «Международный гостиничный менеджмент»  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр

**Б1.В.11**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
22 мая 2025 г., протокол №09

Рецензент: Перла Я.Н., управляющая отелем  
«Benedict Hotel&SPA», ООО «Никольское»

Химки 2025

## **1. Цели и задачи дисциплины**

Учебная дисциплина «Практикум: Обслуживание в гостиницах» призвана сформировать у бакалавров профессиональные компетенции в сфере гостеприимства и сформировать систему знаний, умений и навыков (владений) в гостеприимства и значимости своей будущей профессии.

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся компетенции ПК-1 средствами дисциплины

**Задачи дисциплины:**

- ознакомить студентов с производственно-технологической деятельностью гостиниц, с правовыми и нормативными документами, регламентирующими деятельность гостиниц, с должностными обязанностями сотрудников гостиниц;
- ознакомить со спецификой и функцией различных служб и отделов гостиничного предприятия (состав и взаимосвязь между ними);
- ознакомить со спецификой управления гостиничными службами;
- ознакомить с процессом организации обслуживания в гостинице;
- ознакомить с процессом контроля за обслуживанием в гостинице;
- привить навыки общения с гостями и сотрудниками гостиницы;
- ознакомить с технологией обслуживания гостей в гостиничном предприятии;
- привить навыки обслуживания гостей в гостиничном предприятии;
- отработать навыки по организации рабочего места;
- ознакомить и получить практические навыки работы с нормативной, методической, справочной литературой и информацией в области организации гостиничного производства;
- ознакомить с методами разработки технологических стандартов и организации их выполнения, оценки эффективности технологических и организационных решений, а также путей их оптимизации;
- сформировать навыки профессионального мышления в сфере деятельности предприятия;
- сформировать навыки самостоятельного использования полученных знаний в практической деятельности менеджера гостиничного предприятия.
- владение навыками тактического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, а так же стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации индустрии гостеприимства, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности на международном рынке

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины:

<b>Категория (группа) общепрофессиональных компетенций</b>	<b>Код и наименование общепрофессиональной компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
участие в организационно-управленческой деятельности предприятия	<b>ПК-1</b> экономическая деятельность на предприятиях всех форм собственности и организационно-правовых форм	<b>ПК 1</b> владеет навыками тактического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, а также стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации индустрии гостеприимства, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности на международном рынке;	<p><b>Знает</b> теоретические аспекты тактического управления и стратегического анализа процессов планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации индустрии гостеприимства</p> <p><b>Умеет</b> разрабатывать стратегию и тактику управления процессами планирования и проектирования деятельности гостиничных и ресторанных предприятий</p> <p><b>Владеет</b> навыками разработки стратегий управления предприятиями с целью повышения их конкурентоспособности</p>

### **3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина Практикум: «Обслуживание в гостиницах» относится к части формируемой участниками образовательных отношений учебного плана. Дисциплина изучается в 4 и 5 семестрах по очной форме обучения. Компетенции, формируемые дисциплиной, формируются и другими дисциплинами на других этапах обучения.

### **4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

#### **Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		4	5
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	102	34	68
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	16	-	16
занятия семинарского типа (ЗСТ):		-	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))		-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	78	30	48
В том числе на практическую подготовку обучающихся			
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	4	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)		-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	4	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	186	108	78
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	184	106	78
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	36	2	34
<b>Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)</b>		зачет	экзамен
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b> <b>зачетные единицы</b>	324 9	144 4	180 5

**5. Содержание дисциплины**  
**5.1. Содержание разделов дисциплины**

<b>№ Раздела</b>	<b>Наименование раздела (темы) дисциплины</b>	<b>Содержание раздела (темы) дисциплины</b>	<b>Формируемая компетенция</b>
1.	Правила оказания гостиничных услуг	Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиничных предприятий; порядок оказания гостиничных услуг; права и обязанности потребителей гостиничных услуг.	ПК-1
2.	Культура обслуживания предприятия гостеприимства	Понятия «культура обслуживания», «организационная культура», «корпоративная культура»; слагаемые корпоративной культуры; показатели культуры обслуживания, оценка культуры обслуживания; определение уровня качества обслуживания; оценка уровня культуры и качества обслуживания.	ПК-1
3.	Структура управления гостиничным предприятием	Понятие «структура управления»; схема функционирования гостиничного предприятия; права и обязанности работников основных служб гостиничного предприятия	ПК-1
4.	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	Виды услуг, предоставляемых гостиницами; содержание организации обслуживания в гостиницах; гостиничные службы и их функции; формы обслуживания в гостиницах; технологическая схема обслуживания.	ПК-1
5.	Технология работы службы приёма и размещения гостей	Функции службы приёма и размещения проживающих; операционный процесс обслуживания; порядок бронирования мест и номеров в гостинице; порядок регистрации и размещений гостей; особенности регистрации туристских групп; особенности регистрации иностранных туристов; виды расчётов с проживающими; правила расчёта оплаты за проживание; автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.; принципы взаимодействия службы приёма и размещения с др. службами гостиниц.	ПК-1
6.	Эксплуатация номерного фонда	Служба эксплуатации номерного фонда и её функций; организации поэтажного обслуживания номерного фонда; функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда; требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений; организация технического обслуживания, ремонта помещений; организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ; подготовка номеров к заселению; обслуживание мини-бара; организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.	ПК-1

7.	Организация питания в гостиницах	Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе; требования, предъявляемые предприятиям питания; рестораны и бары гостиниц; организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание; комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания, дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания; контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.	ПК-1
8.	Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах	Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах; услуги платные и бесплатные; состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг; характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления; медицинские услуги; услуги спортивно-оздоровительных центров гостиницы; услуги предприятий сферы досуга; транспортное и экскурсионное обслуживание, информационные услуги; бизнес-обслуживание; предоставление персональных услуг.	ПК-1
9.	Обеспечение безопасности проживающих в гостинице	Концепция безопасности в гостинице; спецификация потенциальных угроз; общие принципы создания системы защиты от угроз; службы безопасности в гостинице, их задачи и функции; стандартные процедуры деятельности службы безопасности; мероприятия по охране безопасности в гостинице; инженерно-технические средства обеспечения безопасности; участие различных гостиничных подразделений в обеспечении безопасности в гостиницах; вопросы безопасности в программе подготовки персонала гостиницы; современные пути повышения эффективности работы служб безопасности.	ПК-1

## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

### Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемые компетенции	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)			СРуЗ
			Итого	в том числе		
				ЗЛТ	ЗСТ (ПП)	ЗСТ (ПР)
4 семестр (всего учебных занятий)	ПК-1	144	62	15		47 74

	<b>Раздел 1. Введение в обслуживание в гостиницах</b>			<b>30</b>	<b>7</b>		<b>23</b>	<b>36</b>
1	Правила оказания гостиничных услуг	ПК -1	32	14	3		11	18
2	Культура обслуживания предприятия гостеприимства	ПК-1	34	16	4		12	18
	<b>Раздел 2. Управление обслуживанием в гостиницах</b>			<b>32</b>	<b>8</b>		<b>24</b>	<b>38</b>
3	Структура управления гостиничным предприятием	ПК-1	35	16	4		12	19
4	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	ПК-1	35	16	4		12	19
	ГК		2					
	ПАконт		2					
	СРпа		2					
	Промежуточная аттестация (зачет)		2					
	<b>Всего часов 4 семестр</b>		<b>144</b>	<b>62</b>	<b>15</b>		<b>47</b>	<b>74</b>
	<b>5 семестр</b>	<b>Формируе мая компетенция</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Итого</b>	<b>ЗЛР</b>		<b>ЗСТ (ПР)</b>	<b>СРуЗ</b>
	(всего учебных занятий)		<b>180</b>	<b>70</b>	<b>18</b>		<b>52</b>	<b>72</b>
	<b>Раздел 3. Технология обслуживания в гостиницах</b>		<b>82</b>	<b>42</b>	<b>10</b>		<b>32</b>	<b>40</b>
	Технология работы службы приёма и размещения гостей	ПК-1	41	21	5		16	20
	Эксплуатация номерного фонда	ПК-1	41	21	5		16	20
	<b>Раздел 4. Специальные вопросы обслуживания в гостиницах</b>		<b>60</b>	<b>28</b>	<b>8</b>		<b>20</b>	<b>32</b>
	Организация питания в гостиницах	ПК-1	30	16	4		12	14
	Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах	ПК-1	16	6	2		4	10
	Обеспечение безопасности проживающих в гостинице	ПК-1	14	6	2		4	8
	ГК		2					
	ПАконт		2					
	СРпа		34					
	Промежуточная аттестация (экзамен)							
	<b>Всего часов 5 семестр</b>		<b>180</b>	<b>70</b>	<b>18</b>		<b>52</b>	<b>72</b>

## **6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся**

### **6. Перечень учебно-методического обеспечения для контактной и самостоятельной работы обучающихся**

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

#### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

##### **Раздел 1. Введение в обслуживание в гостиницах**

###### **Тема 1. Правила оказания гостиничных услуг**

**Цель темы:** Развитие способности участвовать в организационно-управленческой деятельности предприятия, в экономической деятельности на предприятиях всех форм собственности и организационно-правовых форм (ПК-1)

###### **Тема 1.1. Основные нормативные документы, регулирующие деятельность предприятия гостеприимства**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие

**Вопросы к семинару:**

1. Характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
2. Основные документы, регулирующие правила оказания гостиничных услуг.

### **Тема 1.2. Права потребителей гостиничных услуг**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Возмещения убытков, причиненных потребителю в связи с нарушением правил оказания услуг.
2. Что должно быть представлено в помещении, предназначенном для оформления проживания.

### **Тема 1.3. Порядок оказания гостиничных услуг**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие

**Вопросы к семинару:**

1. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.
2. Обязательные требования к услугам, качеству, предоставляемых услуг.
3. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг.

Подготовка к промежуточному тестированию

**1. Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:**

- A.. повышение жизненного уровня населения;
- B.. сохранение культурного населения;
- C. мультиплективный эффект

**2. Какая система классификации гостиниц принята в РФ?**

- A. Звёздная
- B. Корон
- C. Ключей

**3. Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на категории**

- A. 6
- B. 7

C. 5

**4. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:**

- A. экономические
- B. социально-психологические
- C. социально-административные
- D. экономико-психологические.
- E. административно-психологические.

**5. Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:**

- A. единство стиля (архитектура, интерьер);
- B. единство обозначений и внешней информации;
- C. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.

**6. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?**

- A. ориентации на жалобы клиентов.
- B. . ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
- C. . периодических инспекционных проверок.

**7. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?**

- A. расположения отеля;
- B. «звёздности» отеля;
- C. квалифицированности персонала.

**8. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?**

- A. аренда;
- B. управление по контракту;
- C. управление по договору франчайзинга.

**9. К контактным службам гостиницы относятся:**

- A. служба бронирования;
- B. инженерно-техническая служба;
- C. служба эксплуатации номерного фонда.

**9 .В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.**

- A. бронирование в режиме «on-line»;
- B. регулирование наполняемости гостиницы;
- C. прихоть владельца гостиницы.

**10. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?**

- A. Ц. Ритц

В. К. Хилтон

С. Б. Марриот

Д. К. Хилтон

## **Тема 2. Культура обслуживания предприятия гостеприимства.**

### **Тема 2.1. «Культура обслуживания предприятия гостеприимства»: понятие и сущность.**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие

**Вопросы к семинару:**

1. Культура обслуживания предприятия гостеприимства»: понятие и сущность.
2. Предприятия с высокой и низкой культурой обслуживания в индустрии гостеприимства.

Стандарты качества обслуживания.

### **Тема 2.2. Оценка культуры обслуживания предприятия гостеприимства**

**Трудоемкость занятия:** 8 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие, круглый стол

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Решение возникающих проблем, связанных с качеством предложения,
2. Возможности оценить мероприятия, улучшающие или ухудшающие культуру и качество обслуживания в гостинице;
3. Меры, принимаемые для повышения культуры и качества обслуживания;
4. Создание основы для обучения и повышение квалификации персонала гостиницы

## **Раздел 2. Управление обслуживанием в гостиницах**

**Цель раздела:** Сформировать у студентов готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ПК-1): владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (ПК-1); способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (ПК-1).

## **Тема 3. Структура управления гостиничным предприятием**

### **Тема 3.1. Понятие «структура управления предприятием»**

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие

**Вопросы к семинару:**

1. Определение понятия «структура управления предприятием»;
2. Организационная структура гостиничного предприятия;
3. Схема функционирования гостиничного предприятия

## **Экскурсия в гостиничное предприятие – 2 ч**

### **Тема 3.2. Типы организационных структур**

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие

**Вопросы к семинару:**

1. Линейная, функциональная структуры, преимущества и недостатки;
2. Чем определяется организационная структура гостиничного предприятия (назначение, вместимость номерного фонда, специфика гостей и другие факторы).

### **Тема 3.3. Службы, их функции и персонал**

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Служба управления номерным фондом;
2. Административная служба;
3. служба питания и напитков;
4. Коммерческая служба;
5. Инженерные (технические) службы;
6. Вспомогательные и дополнительные службы

### **Тема 3.4. Права и обязанности работников гостиничного предприятия**

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Роль персонала и субординация в гостинице
2. Содержание должностных инструкций
3. Требования к персоналу контактных служб гостиниц

**Задания к семинару:**

Задание 1. Проведите анализ организации деятельности вышеперечисленных служб, исходя из результатов учебной практики. Ниже представлена структура изучения вопроса:

1. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения.
2. Характеристика основных и дополнительных служб гостиничного предприятия
3. Характеристики службы бронирования, назначение и функции.
4. Характеристики службы приема и размещения, назначение и функции.
5. Характеристики службы горничных; назначение и функции.
6. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции.
7. Основные направления деятельности коммерческой службы.
8. Основные направления деятельности инженерно-технической службы.
9. Административная служба, назначение, функции.
10. Организация рабочих мест в гостинице (на примере каждой конкретной службы гостиницы)
11. Техническое оснащение рабочих мест (на примере каждой конкретной службы гостиницы)

Сделайте выводы о эффективности организации работы соответствующих служб.

Задание 2. Проведите анализ организационных структур гостиниц по их сайтам. Заполните аналитическую таблицу. Из проанализированных сайтов выберите наиболее характерные типы оргструктур. Обоснуйте свой выбор. Сделайте выводы о критериях, влияющих на тип организационной структуры.

#### **Тема 4. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах**

**Тема 4.1. Виды услуг, предоставляемые в гостиницах (основные, дополнительные, сопутствующие).**

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг
2. Особенности предоставления гостиничных услуг
3. Формы обслуживания на жилом этаже

#### **Тема 4.2. Основные этапы технологического обслуживания в гостиницах**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Источники и каналы получения запросов на бронирование номеров.
  2. Типы бронирования.
  3. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.
  4. Встреча, приветствие гостя.
  5. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов.
  6. Порядок расчета за проживание.
  7. Порядок расчета за дополнительные платные услуги.
  8. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги.
- 9. Экскурсия в гостиничное предприятие – 2 ч**

**По итогам экскурсии составить отчет**

**Контрольные задания для отчета**

1. Название гостиницы
2. Материально-техническая база (тип здания, количество корпусов, другие здания, этажность, наличие лифтового хозяйства и др.)
3. Наличие спортивных, детских площадок
4. Общественные и служебные подъездные пути
5. Автостоянки и гаражи
5. Садово-парковые и ландшафтные зоны
6. Хозяйственные зоны
7. Номерной фонд
8. Дополнительные услуги
9. Организация питания

### **Раздел 3. Технология обслуживания в гостиницах**

**Цель раздела:** Сформировать у студентов готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ПК-1): владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (ПК-1); способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (ПК-1)

### **Тема 5. Технология работы службы приема и размещения**

#### **Тема 5.1. Функции службы приема и размещения в гостинице**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Операционный процесс обслуживания гостей и документальное оформление оказываемых услуг.
2. Технология бронирования мест и номеров в гостинице
3. Методы и типы бронирования. Особенности бронирования
4. Совместная работа с подразделением маркетинга и продаж

### **Тема 5.2. Технология регистрации и размещений гостей.**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Встреча гостя в момент заезда.
2. Выяснение информации о госте
3. Регистрация гостя в гостинице
4. Установление надлежащей формы оплаты
5. Выделение номера гостю
6. Услуги гостиницы и комментарии
7. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения
8. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с др. службами гостиниц.

### **Тема 5.3. Расчеты с клиентом**

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Допустимые методы платежа
2. Предоплата
3. Бесплатное поселение

**Задания к семинару:**

1. Составьте схему приема гостей в 5 \* гостинице.
2. Изучить порядок бронирования мест
3. Заполните заявку на бронирование мест, журнал регистрации на бронирование «П», журнал

регистрации на бронирование «И»,

4. Оформите анкету и карту гостя на граждан РФ
5. Оформите журнал о регистрации иностранных граждан и уведомление о прибытии иностранного гражданина.
6. Оформите счет за проживание в гостинице, квитанцию на возврат денежных средств.

## **Тема 6. Служба эксплуатации номерного фонда**

### **Тема 6.1. Служба эксплуатации и ее функции**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Организации поэтажного обслуживания номерного фонда
2. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда
3. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда
4. Административных и бытовых помещений
5. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.

### **Тема 6.2. Организация уборочных работ**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Организация уборочных работ
2. Виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ
3. Подготовка номеров к заселению
4. Обслуживание мини-бара;
5. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.

**Задания к семинару:**

1. Составьте схему:
  - а) последовательности уборочных операций в номерах;
  - б) комплектования тележки горничной.
2. Оформите:
  - а) акт о порче имущества гостиницы;
  - б) отчет горничной о занятости номеров;

в) график учета рабочего времени

#### **Раздел 4. Специальные вопросы обслуживания в гостиницах**

**Цель раздела:** Сформировать у студентов готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ПК-1); владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (ПК-1); способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (ПК-1)

#### **Тема 7. Организация питания в гостиницах**

##### **Тема 7.1. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе
2. Требования, предъявляемые предприятиям питания
3. Рестораны и бары гостиниц.

##### **Тема 7.2. Организация обслуживания предприятиями питания**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание
2. Комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания
3. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания.

##### **Тема 7.3. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Основные методы контроля и оценки показателей качества услуг.
2. Методика выявления относительного качества.

## **Тема 8. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах**

### **Тема 8.1. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах
2. Услуги платные и бесплатные
3. Состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг
4. Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления
5. Медицинские услуги; услуги спортивно-оздоровительных центров гостиницы
6. Услуги предприятий сферы досуга;
7. Транспортное и экскурсионное обслуживание
8. Информационные услуги

### **Тема 8.2. Бизнес-обслуживание**

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Бизнес-обслуживание
2. Предоставление персональных услуг

**Задания к семинару:** Используя Поисковые системы Яндекс и Google, сделайте выводы об эффективности организации работы соответствующих служб:

1. Служба бронирования
2. Служба приема и размещения
3. Служба эксплуатации номерного фонда
4. Служба питания
5. Инженерно-техническая служба

## **Тема 9. Обеспечение безопасности проживающих в гостинице**

### **Тема 9.1. Концепция безопасности в гостинице**

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Концепция безопасности в гостинице
2. Спецификация потенциальных угроз

### **Тема 9.2. Принципы создания системы защиты от угроз**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов

**Тип занятия:** Практическое занятие

**Форма проведения:** интерактивное занятие, круглый стол

**Вопросы к семинару:**

1. Общие принципы создания системы защиты от угроз
2. Службы безопасности в гостинице, их задачи и функции
3. Стандартные процедуры деятельности службы безопасности
4. Мероприятия по охране безопасности в гостинице
5. Инженерно-технические средства обеспечения безопасности
6. Участие различных гостиничных подразделений в обеспечении безопасности в гостиницах
7. Вопросы безопасности в программе подготовки персонала гостиницы
8. Современные пути повышения эффективности работы служб безопасности

### **Групповая консультация**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа

**Тип занятия:** групповая и индивидуальная консультация

**Форма проведения:** групповая дискуссия

Групповая консультация проводится в форме групповой дискуссии и посвящена обсуждению наиболее проблемных и актуальных вопросов дисциплины. Обсуждаются актуальные новости индустрии в контексте тематики разделов дисциплины.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

**Задания для самостоятельной работы студента:**

## **Раздел 1. Правила оказания гостиничных услуг**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию

**Вопросы для самостоятельной работы:**

### **Тема 1. Основные нормативные документы, регулирующие деятельность предприятия гостеприимства**

1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.
2. Современные тенденции развития гостиничных технологий: автоматизированные системы управления,
3. Изучение нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
4. Основные документы, регулирующие правила оказания гостиничных услуг.

### **Тема 2. Права потребителей гостиничных услуг**

1. Возмещения убытков, причиненных потребителю в связи с нарушением правил оказания услуг.
2. Что должно быть представлено в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте должны быть представлены (сведения об исполнителе и номер его контактного телефона; сведения об услугах, которые должны включать: цену номеров (места в номере), предельный срок проживания в гостинице, перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.).

### **Тема 3. Порядок оказания гостиничных услуг**

1. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.
2. Обязательные требования к услугам, качеству, предоставляемых услуг.
3. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг.

## **Раздел 2. Культура обслуживания предприятия гостеприимства**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинару.

**Вопросы для самостоятельной работы:**

### **Тема 1. «Культура обслуживания предприятия гостеприимства»: понятие и сущность**

1. Культура обслуживания предприятия гостеприимства»: понятие и сущность.
  2. Предприятия с высокой и низкой культурой обслуживания в индустрии гостеприимства.
- Стандарты качества обслуживания.

## **Тема 2. Оценка культуры обслуживания предприятия гостеприимства**

1. Решение возникающих проблем, связанных с качеством предложения;
2. Возможности оценить мероприятия, улучшающие или ухудшающие культуру и качество обслуживания в гостинице;
3. Меры, принимаемые для повышения культуры и качества обслуживания;
4. Создание основы для обучения и повышение квалификации персонала гостиницы

## **Раздел 3. Структура управления гостиничным предприятием**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинару.

**Вопросы для самостоятельной работы:**

### **Тема 1. Понятие «структура управления предприятием»**

- 1.Определение понятия «структура управления предприятием»;
- 2.Организационная структура гостиничного предприятия;
- 3.Схема функционирования гостиничного предприятия

### **Тема 2. Типы организационных структур**

1. Линейная, функциональная структуры, преимущества и недостатки;
2. Чем определяется организационная структура гостиничного предприятия (назначение, вместимость номерного фонда, специфика гостей и другие факторы).

### **Тема 3. Службы, их функции и персонал**

1. Служба управления номерным фондом;
2. Административная служба;
3. Служба питания и напитков;
4. Коммерческая служба;
5. Инженерные (технические) службы;
6. Вспомогательные и дополнительные службы

### **Тема 4. Права и обязанности работников гостиничного предприятия**

1. Роль персонала и субординация в гостинице ;
2. Содержание должностных инструкций
3. Требования к персоналу контактных служб гостиниц

**Задания к семинару:**

Задание 1. Проведите анализ организации деятельности вышеперечисленных служб, исходя из результатов учебной практики. Ниже представлена структура изучения вопроса:

1. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения.
2. Характеристика основных и дополнительных служб гостиничного предприятия
3. Характеристики службы бронирования, назначение и функции.
4. Характеристики службы приема и размещения, назначение и функции.
5. Характеристики службы горничных; назначение и функции.
6. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции.
7. Основные направления деятельности коммерческой службы.
8. Основные направления деятельности инженерно-технической службы.
9. Административная служба, назначение, функции.
10. Организация рабочих мест в гостинице (на примере каждой конкретной службы гостиницы)
11. Техническое оснащение рабочих мест (на примере каждой конкретной службы гостиницы)

Сделайте выводы о эффективности организации работы соответствующих служб.

Задание 2. Проведите анализ организационных структур гостиниц по их сайтам. Заполните аналитическую таблицу. Из проанализированных сайтов выберите наиболее характерные типы оргструктур. Обоснуйте свой выбор. Сделайте выводы о критериях, влияющих на тип организационной структуры.

#### **Раздел 4. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинару.

**Вопросы для самостоятельной работы:**

##### **Тема 1.**

1. Правила предоставления гостиничных услуг
2. Особенности предоставления гостиничных услуг
3. Формы обслуживания на жилом этаже

##### **Тема 2. Основные этапы технологического обслуживания в гостиницах**

1. Источники и каналы получения запросов на бронирование номеров.
2. Типы бронирования.
3. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.
4. Встреча, приветствие гостя.
5. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов.
6. Порядок расчета за проживание.
7. Порядок расчета за дополнительные платные услуги.
8. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги.

## **Раздел 5. Технология работы службы приема и размещения**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинару.

**Вопросы для самостоятельной работы:**

### **Тема 1. Функции службы приема и размещения в гостинице**

1. Операционный процесс обслуживания гостей и документальное оформление оказываемых услуг.
2. Технология бронирования мест и номеров в гостинице
3. Методы и типы бронирования. Особенности бронирования
4. Совместная работа с подразделением маркетинга и продаж

### **Тема 2. Технология регистрации и размещений гостей.**

1. Встреча гостя в момент заезда.
2. Выяснение информации о госте
3. Регистрация гостя в гостинице
4. Установление надлежащей формы оплаты
5. Выделение номера гостю
6. Услуги гостиницы и комментарии
7. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения
8. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с др. службами гостиниц.

### **Тема 3. Расчеты с клиентом**

1. Допустимые методы платежа
2. Предоплата
3. Бесплатное поселение

## **Раздел 6. Служба эксплуатации номерного фонда**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинару, подготовка эссе

**Вопросы для самостоятельной работы:**

### **Тема 1. Служба эксплуатации и ее функции**

1. Организации поэтажного обслуживания номерного фонда
2. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда
3. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда
4. Административных и бытовых помещений

5. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.

### **Тема 1. Организация уборочных работ**

1. Организация уборочных работ
2. Виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ
3. Подготовка номеров к заселению;
4. Обслуживание мини-бара;
5. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
6. Изучить технологию работы поэтажного персонала гостиницы;
7. Виды графиков, используемых в гостиничном предприятии; графики выхода на работу персонала хозяйственной службы гостиницы;
8. Структурный состав хозяйственной службы, основные функции службы, ее состав, а также роль и место службы в структурной иерархии гостиницы.
9. Изучить организацию и планирование работы хозяйственной службы

#### **Тематика рефератов:**

1. Автоматизированные системы управления производственными процессами в гостинице;
2. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице;
3. Организация производственного цикла в гостиничных предприятиях;
4. Принципы определения требований к персоналу гостиниц;
5. Разработка и применение систем качества в гостиничном производстве;
6. Зарубежная практика и модели обеспечения качества производства гостиничных услуг;
7. Категории номеров средств размещения в РФ: высшая: "сюит", "апартамент", "люкс", "студия"; первая; вторая; третья; четвертая; пятая. ;
8. Виды уборки номерного фонда: текущая, промежуточная, после выезда проживающего, генеральная; 9. Последовательность уборки

### **Раздел 7. Организация питания в гостиницах**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинару

#### **Вопросы для самостоятельной работы:**

##### **Тема 1. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе**

1. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе;
2. Требования, предъявляемые предприятиям питания;
3. Рестораны и бары гостиниц.

##### **Тема 2. Организация обслуживания предприятиями питания**

1. Организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале

ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание;

2. Комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания;
3. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания.

### **Тема 3. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания**

1. Основные методы контроля и оценки показателей качества услуг;
2. Методика выявления относительного качества.

## **Раздел 8. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинару, подготовка эссе

**Вопросы для самостоятельной работы:**

### **Тема 1. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах**

1. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах;
2. Услуги платные и бесплатные ;
3. Состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг;
4. Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления;
5. Медицинские услуги; услуги спортивно-оздоровительных центров гостиницы;
6. Услуги предприятий сферы досуга;
7. Транспортное и экскурсионное обслуживание;
8. Информационные услуги.

### **Тема 2. Бизнес-обслуживание**

1. Бизнес-обслуживание
2. Предоставление персональных услуг

**Задания к семинару:** Используя Поисковые системы Яндекс и Google, сделайте выводы об эффективности организации работы соответствующих служб:

1. Служба бронирования
2. Служба приема и размещения
3. Служба эксплуатации номерного фонда
4. Служба питания
5. Инженерно-техническая служба

## **Раздел 9. Обеспечение безопасности проживающих в гостинице**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинару, подготовка эссе

**Вопросы для самостоятельной работы:**

**Тема 1. Концепция безопасности в гостинице**

1. Концепция безопасности в гостинице;
2. Спецификация потенциальных угроз

**Тема 1. Принципы создания системы защиты от угроз**

- 1.Общие принципы создания системы защиты от угроз;
2. Службы безопасности в гостинице, их задачи и функции;
3. Стандартные процедуры деятельности службы безопасности;
4. Мероприятия по охране безопасности в гостинице;
5. Участие различных гостиничных подразделений в обеспечении безопасности в гостиницах;
6. Вопросы безопасности в программе подготовки персонала гостиницы;
7. Современные пути повышения эффективности работы служб безопасности;

**6.3. Примерная тематика курсовых проектов (работ) и методические указания по их выполнению**

Курсовой проект не предусмотрен.

**6.4. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;

- 2) изучение учебной и научной литературы;
- 3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения учебного материала студентами. Даны пожелания по организации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов с учебным материалом, раскрыты методические принципы освоения содержания учебной дисциплины.

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

1. Самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы.
2. Регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы.
3. Согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.
4. По завершении отдельных тем передавать выполненные работы (рефераты, эссе) преподавателю.

При успешном прохождении рубежных контрольных испытаний студент может претендовать на сокращение программы промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося. Поэтому начинать подготовку к зачету по дисциплине следует с первого занятия.

Для успешной сдачи зачета студентам рекомендуется соблюдать следующие правила:

- подготовка к зачету должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета: необходимо распределить вопросы к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- за 2-3 дня до зачета рекомендуется повторить все вопросы. Накануне зачета рекомендуется

повторить весь курс в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса).

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине « Практикум: Обслуживание в гостиницах» разработан в соответствии с Методическим рекомендациями и является частью ОПОП

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1. Основная литература**

#### **Основная литература: ЭБС:**

**Технологии обслуживания в гостиничном предприятии** : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»** : учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кацель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Учет и анализ туристской деятельности** : учебник : в 2 частях / Т. В. Козырева ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – Часть 1. – 400 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574958> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98699-285-3. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

#### **Дополнительная литература: ЭБС:**

**Организация медицинского, лечебного и спа-туризма** : учебное пособие / А. С. Соколов, Н. П. Манько, Т. В. Рассохина, В. Г. Гуляев ; под ред. А. С. Соколова ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – 288 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575013> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр.: с. 262 - 265. – ISBN 978-5-98699-299-0. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта** : учебное пособие / Е. И. Конанова ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. – 129 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577840> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр.: с. 112 - 119. – ISBN 978-5-9275-3164-6. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Выездной туризм на Дальнем Востоке России: хрестоматия** : учебное пособие / сост. Т. Г. Стреленко ; под общ. ред. Г. А. Гомилевской ; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС). – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 268 с. : мл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572419> (дата обращения:

09.02.2022). – ISBN 978-5-4499-0537-6. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Аграрный туризм России: имидж, реклама, сервис** : учебное пособие / О. У. Девлетов. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 384 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485244> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9647-7. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Гastrономический туризм: теория и практика** : учебник / Х. Ф. Очилова, Д. С. Умирова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 160 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612367> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-2025-6. – DOI 10.23681/612367. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания** : учебник / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А. Т. Васюковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 416 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621950> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04384-0. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания** : учебник / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А. Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172> (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

## **8.2. Периодические издания**

1. «Вестник РМАТ» [http://www.rmat.ru/ruabout\\_vestnik\\_podshivka](http://www.rmat.ru/ruabout_vestnik_podshivka)
2. «Вокруг Света» <http://www.vokrugsveta.ru/vs/>
3. «Ресторанные ведомости» <http://www.restoved.ru/nashi-proekty/zhurnaly.html/>
4. «Современные проблемы сервиса и туризма» <http://spst-journal.org/>
5. «Турбизнес» <http://www.tourbus.ru/archive/>
6. Турист: все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе : журнал / ред. сов. В.Г. Пугиев ; изд. «Издательский дом «Турист» ; ред. Ю.Е. Мачкин ; учред. ОАО «Центральный совет по туризму и отдыху» (холдинг) и др. - Москва : Издательский дом "Турист", 2018. - № 4. - 52 с.: ил. - ISSN 0131-7040 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493457>

## **9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
2. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism> - Статистика туризма в России (Росстат);
4. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
5. <https://tourism.fsa.gov.ru> – Портал «Гостеприимство» Федеральной службы по аккредитации; реестр классифицированных объектов туристской индустрии;
6. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
7. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
8. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные,

страховые, консалтинговые, ИТ-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

9. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;

10. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
11. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
12. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
13. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
14. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
15. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
16. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
17. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;

18. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
19. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
20. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
21. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
22. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
23. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общеросийского союза индустрии гостеприимства;
24. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
25. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);

26. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
27. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
28. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
29. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
30. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

31. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;

32. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
33. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
34. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
35. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
36. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)

37. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);

38. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);

39. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
40. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);

41. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);

42. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

43. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и научометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

44. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

45. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплин обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: **Учебная аудитория** для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя; учебная доска, шкафы, учебная литература, информационные материалы, мультимедийный ЖК-экран, персональный компьютер, МФУ.

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся** оборудованное специализированной и учебной мебелью, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭБС, электронную информационно-образовательную среду филиала, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

**Библиотека с читальным залом:** библиотечный фонд, специализированная и учебная мебель, рабочее место библиотекаря, библиотечная стойка, стенды, персональные компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭБС, электронную информационно-образовательную среду филиала, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Московский филиал РМАТ обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**направления 38.03.02 Менеджмент, направленности «Международный гостиничный менеджмент»**

**Б1.В.11 «Практикум: Обслуживание в гостиницах»**

**Целью изучения курса «Практикум: Обслуживание в гостиницах» является развитие навыков реализации профессиональных компетенций в соответствии с современными требованиями работодателей в сфере международной гостиничной индустрии.**

**Требования к уровню освоения содержания дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПК-1 – владение навыками тактического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, а также стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации индустрии гостеприимства, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности на международном рынке

**Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.** Дисциплина «Практикум: Обслуживание в гостиницах» формируется участниками образовательных отношений (Б1.В. 11).и изучается в 4 и 5 семестрах в объеме 9 з.е.

**Содержание дисциплины:**

Правила оказания гостиничных услуг Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиничных предприятий; порядок оказания гостиничных услуг; права и обязанности потребителей гостиничных услуг.

Культура обслуживания предприятия гостеприимства Понятия «культура обслуживания», «организационная культура», «корпоративная культура»; слагаемые корпоративной культуры; показатели культуры обслуживания, оценка культуры обслуживания; определение уровня качества обслуживания; оценка уровня культуры и качества обслуживания.

Структура управления гостиничным предприятием Понятие «структура управления»; схема функционирования гостиничного предприятия; права и обязанности работников основных служб гостиничного предприятия

Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах Виды услуг, предоставляемых гостиницами; содержание организации обслуживания в гостиницах; гостиничные службы и их функции; формы обслуживания в гостиницах; технологическая схема обслуживания.

Технология работы службы приёма и размещения гостей. Функции службы приёма и размещения проживающих; операционный процесс обслуживания; порядок бронирования мест и номеров в гостинице; порядок регистрации и размещений гостей; особенности регистрации туристских групп; особенности регистрации иностранных туристов; виды расчётов с проживающими;

правила расчёта оплаты за проживание; автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.; принципы взаимодействия службы приёма и размещения с др. службами гостиниц.

Эксплуатация номерного фонда. Служба эксплуатации номерного фонда и её функций; организации поэтажного обслуживания номерного фонда; функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда; требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений; организация технического обслуживания, ремонта помещений; организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ; подготовка номеров к заселению; обслуживание мини-бара; организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.

Организация питания в гостиницах Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе; требования, предъявляемые предприятиям питания; рестораны и бары гостиниц; организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание; комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания, дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания; контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.

Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах; услуги платные и бесплатные; состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг; характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления; медицинские услуги; услуги спортивно-оздоровительных центров гостиницы; услуги предприятий сферы досуга; транспортное и экскурсионное обслуживание, информационные услуги; бизнес-обслуживание; предоставление персональных услуг.

Обеспечение безопасности проживающих в гостинице. Концепция безопасности в гостинице; спецификация потенциальных угроз; общие принципы создания системы защиты от угроз; службы безопасности в гостинице, их задачи и функции; стандартные процедуры деятельности службы безопасности; мероприятия по охране безопасности в гостинице; инженерно-технические средства обеспечения безопасности; участие различных гостиничных подразделений в обеспечении безопасности в гостиницах; вопросы безопасности в программе подготовки персонала гостиницы; современные пути повышения эффективности работы служб безопасности.

**Форма промежуточной аттестации** экзамен, зачет.