

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
филиал федерального государственного автономного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Мурманский арктический университет»  
в г. Кировске Мурманской области  
(филиал МАУ в г. Кировске)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00FFC7361DCCAEC5E9C79399771994C05D  
Владелец: Разумовская Анна Александровна  
Действителен: с 29.10.2025 до 22.01.2027

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПМ 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

очная форма обучения

Составитель:  
Преподаватель Хворостова А.К.

Утверждено на заседании цикловой  
комиссии наименование  
Протокол №11 от «30» мая 2025г.  
Председатель цикловой комиссии

\_\_\_\_\_ Хворостова А.К.

Кировск  
2025

## НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

### 1. АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ

#### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 *Туризм и гостеприимство* и разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС), утвержденного приказом Минобрнауки России от 12 декабря 2022 г. N 1100.

#### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг включена в профессиональный модуль *учебного* цикла образовательной программы и изучается на 3 курсе.

Данная учебная дисциплина относится к обязательной/вариативной части образовательной программы.

Для освоения данной дисциплины обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности, которые они получили в процессе изучения дисциплин: (указать каких).

#### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Целью изучения дисциплины является приобретение знаний и умений для подготовки к освоению видов профессиональной деятельности, а также формирование общих компетенций в соответствии с требованиями ФГОС по специальности.

	Условное обозначение знаний, умений, компетенций	Элементы оценивания
Умения	У.1	анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
	У.2	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
	У.3	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
	У.4	контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
	У.5	предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.6	предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
	У.7	оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
	У.8	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.9	принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.10	находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и

		развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
	У.11	предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
	У.12	разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
	У.13	использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
	У.14	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
	У.15	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.16	обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
	У.17	осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
	У.18	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.19	информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.20	хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.21	осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
	У.22	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.23	осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
	У.24	осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
Знания	3.1	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
	3.2	основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
	3.3	технологии организации процесса питания;
	3.4	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
	3.5	теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
	3.6	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
	3.7	гостиничный маркетинг и технологии продаж;
	3.8	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
	3.9	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

	3.10	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
	3.11	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
	3.12	правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
	3.13	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
	3.14	правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
	3.15	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
	3.16	иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
	3.17	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
	3.18	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
	3.19	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
	3.20	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
	3.21	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
	3.22	правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
Общие компетенции	ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
	ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
	ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
	ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
	ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
	ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство* и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	548
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	506
в том числе:	
теоретическое обучение	138
практические занятия	168
УП	72
ПП	72
курсовое проектирование	50
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
консультации	4
Итоговая аттестация в форме экзамена (зачета)	24
Период освоения программы: 3 курс, 5 и 6 семестр	

### 3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		<b>92/46</b>
<b>МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>		<b>92/46</b>
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.</p> <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>Деловое общение. Этика и этикет.</p>	20
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>12</b>
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	4
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4

	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	4
<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	26
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	

	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>34</b>
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	4
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	4
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>		<b>74/38</b>
<b>МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>		<b>74/38</b>
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	18
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	

	Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>18</b>
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
	Оформление контроля качества уборки номеров.	2
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	Оформление забытых вещей.	4
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	4
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	18
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по	

	совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>20</b>
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
	Формирование пакетов услуг гостиницы	4
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2
	Формирование программ лояльности клиентов	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	2
<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		<b>140/84</b>
<b>МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>		<b>140/84</b>
<b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма</b>	<b>Содержание</b>	28
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная	

<b>и размещения гостей</b>	служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>42</b>
	Организация приёма, регистрации гостей.	8
	Размещение гостей (предоставление номеров).	8
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	8
Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	8	
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	10	
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>28</b>	
<b>Содержание</b>		
Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя		
Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения.		

	Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	
	Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>42</b>
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	6
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	6
	Особенности поселения гостей от группы	4
	Особенности поселения коллектива.	4
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	72	

<p>и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров,</p> <p>служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного</p>	
---	--

<p>предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p>	72

<p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования</p>	
--	--

<p>номеров в отеле  Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  Оформление принятых заявок на резервирование номеров  Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования  Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Внесение изменений в заказ на бронирование  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<p><b>Тематика курсовых работ Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специфика стратегии продвижения и продаж гостиничного продукта</li> <li>2. Методы совершенствования организации отдела бронирования и продаж гостиничного предприятия</li> <li>3. Повышение эффективности процесса продвижения и продажи гостиничного продукта</li> <li>4. Методы выявления потребностей клиентов гостиничных предприятий</li> <li>5. Типы возражений клиентов и способы их преодоления при проведении личной продажи гостиничных услуг</li> <li>6. Повышение личной эффективности менеджера службы бронирования и продаж гостиничного продукта</li> <li>7. Профессиональное развитие менеджера, способствующее эффективным продажам гостиничных услуг</li> <li>8. Реализация партнёрских отношений в сфере продвижения гостиничного продукта</li> <li>9. Основные средства коммуникации, используемые при бронировании и продаже гостиничного продукта</li> <li>10. Роль электронных и телефонных продаж в современном гостиничном бизнесе</li> <li>11. Планирование и реализация мероприятий Public Relations в индустрии гостеприимства</li> <li>12. Планирование и реализация рекламной деятельности предприятий индустрии гостеприимства</li> <li>13. Использование совместной рекламы и мероприятий Public Relations в индустрии гостеприимства</li> <li>14. Мотивация потребителей и манипуляция потребительским поведением в индустрии гостеприимства</li> <li>15. Обратная связь как методы выявления мотивов и потребностей клиентов гостиничного предприятия</li> <li>16. Специфика формирования и использования клиентской базы гостиничного предприятия</li> <li>17. Специфика продвижения и продаж дополнительных услуг гостиничного предприятия</li> <li>18. Основные стратегии позиционирования гостиничного предприятия</li> <li>19. Специфика реализации технологии личных продаж услуг в гостиничной индустрии</li> </ol>	30

<ul style="list-style-type: none"> <li>20. Повышение эффективности использования аудиовизуальной рекламы предприятиями гостиничной индустрии</li> <li>21. Подготовка и проведение презентации услуг гостиничного предприятия</li> <li>22. Оценка эффективности мероприятий Public Relations в индустрии гостеприимства</li> <li>23. Оценка эффективности рекламных мероприятий в индустрии гостеприимства</li> <li>24. Оценка эффективности личных продаж менеджеров службы бронирования в индустрии гостеприимства</li> <li>25. Совершенствование технологии бронирования номерного фонда и размещения гостей</li> <li>26. Разработка практических рекомендаций и эффективной программы лояльности по привлечению гостей</li> <li>27. Развитие культуры и качества обслуживания как фактор повышения эффективности продаж гостиничных услуг</li> <li>28. Повышение эффективности продвижения гостиницы и ее услуг в социальных сетях</li> <li>29. Разработка и реализация технологии стимулирования сбыта гостиничного продукта</li> <li>30. Мотивация менеджеров службы бронирования как фактор повышения эффективности продаж гостиничных услуг</li> </ul>	
<p><b>Тематика курсовых работ Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Эффективные стратегии управления номерным фондом на примере гостиничного бизнеса.</li> <li>2. Роль системы управления бронированием в оптимизации номерного фонда.</li> <li>3. Анализ потребительских предпочтений при выборе гостиничного номера.</li> <li>4. Влияние сезона на заполняемость номерного фонда: методы прогнозирования.</li> <li>5. Инновационные технологии в управлении номерным фондом гостиницы.</li> <li>6. Практики управления качеством обслуживания в секторе гостиничных услуг.</li> <li>7. Использование аналитических инструментов для повышения эффективности управления номерным фондом.</li> <li>8. Управление дополнительными услугами как фактор конкурентоспособности гостиницы.</li> <li>9. Роль маркетинга в управлении номерным фондом: стратегии привлечения гостей.</li> <li>10. Разработка эффективной системы лояльности для гостей гостиницы.</li> <li>11. Устойчивое управление номерным фондом: экология и бизнес.</li> <li>12. Влияние цифровизации на организацию работы службы управления номерным фондом.</li> <li>13. Организация управления номерным фондом в условиях пандемии: вызовы и решения.</li> <li>14. Обзор современных систем PMS (Property Management System) для гостиниц.</li> <li>15. Психология обслуживания: как создать уникальный опыт для гостей.</li> <li>16. Оптимизация процесса регистрации гостей: от традиционных методов до цифровых технологий.</li> <li>17. Роль отзыва гостей в управлении качеством номерного фонда.</li> <li>18. Сравнительный анализ различных моделей управления гостиничными услугами.</li> <li>19. Особенности управления номерным фондом в гостиницах различного уровня.</li> </ul>	20

<p>20. Практические аспекты формирования ценовой политики на номерной фонд.</p> <p>21. Интеграция таланта и технологий: управление человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе.</p> <p>22. Влияние дизайна номера на восприятие гостей и их удовлетворенность.</p> <p>23. Тенденции в сфере дополнительных услуг в гостиничном бизнесе.</p> <p>24. Мобилизация ресурсов при управлении номерным фондом в условиях кризиса.</p> <p>25. Исследование методов повышения эффективности предоставления дополнительных услуг.</p> <p>26. Влияние социальных сетей на выбор гостями номера и дополнительных услуг.</p> <p>27. Менеджмент операций: как минимизировать ошибки при управлении номерным фондом.</p> <p>28. Персонализация обслуживания в гостиницах: что это значит для управления номерным фондом?</p> <p>29. Практические аспекты кросс-продаж в гостиничном бизнесе в рамках управления номерным фондом.</p> <p>30. Анализ влияния внешних факторов на управление номерным фондом: законодательство, экономика, культура.</p>	
<b>Всего</b>	<b>500</b>

## 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 4.1. Общие сведения

1.	Цикловая комиссия	ОГСЭ
2.	Специальности	43.02.16 Туризм и гостеприимство
3.	Дисциплина (модуль)	Предоставление гостиничных услуг
4.	Формой аттестации по учебной дисциплине	Квалификационный экзамен

### 4.2. Перечень формируемых знаний, умений и компетенций

*Таблица повторяет п.1.3.*

	Условное обозначение знаний, умений, компетенций	Элементы оценивания
Умения	<p>У.1 анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p> <p>У.2 осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>У.3 использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>У.4 контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p> <p>У.5 предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li> <li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li> <li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li> <li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li> <li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li> <li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</li> <li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного</li> </ul>

	<p>размещения;</p> <p>У.6 предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>У.7 оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <p>У.8 оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>У.9 принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>У.10 находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>У.11 предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или</p>	<p>комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li> <li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li> <li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li> <li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;</li> <li>– комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;</li> <li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства</li> </ul>
--	---	---

	<p>иное средство размещения;</p> <p>У.12 разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>У.13 использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>У.14 оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</p> <p>У.15 осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>У.16 обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>У.17 осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>У.18 оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>У.19 информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>У.20 хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p>	<p>размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li> <li>– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> </ul> <p>хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>
--	---	--

	<p>У.21 осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>У 22 оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>У.23 осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>У. 24 осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>У. 25 оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в</li> </ul>	

	<p>работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>– методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> </ul> <p>правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>	
Общие компетенции	<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных  Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  Контролировать выполнение сотрудниками</p>

		стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде		Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

#### 4.3. Показатели оценки результата освоения общих компетенций (ОК) по УД

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели результатов подготовки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса  Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)  Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных  Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда  Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>

#### 4.4. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Раздел Тема	Результаты обучения: умения, знания, ОК, ПК	Показатели оценки результата	Вид контроля	Форма проверки	Задания № приложения (УМК)
<p>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</p> <p>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</p> <p>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания</p>	<p>ОК..01 ОК..03 ОК..05 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3</p>	<p><u>Умеет:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного</li> </ul>	<p>Наблюдение за поведением студента в аудитории, лаборатории и анализ текущей успеваемости.</p> <p>Наблюдение за формированием у студента устойчивого интереса к специальности.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за работой над лабораторными и практическими работами.</p> <p>Оценка поведения студента в конкретных ситуациях.</p> <p>Анализ выполнения практических и лабораторных работ, учебной практики.</p> <p>Решение нестандартных ситуаций.</p>	<p>Защита практических работ</p> <p>Выполнение индивидуальных заданий</p> <p>Решение практических ситуаций</p> <p>Дифференцированный зачет по МДК</p> <p>Защита курсовой работы</p> <p>Учебная практика Производственная практика</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>	

<p>и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</p> <p>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</p>		<p>средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство</li> </ul>	<p>Наблюдение за способностью студента пользоваться специальной литературой, справочниками, инструкциями. Подготовка рефератов, докладов, использование электронных источников информации. Наблюдение за навыками работы с автоматизированными программами, Интернет-ресурсами</p> <p>Наблюдение за коммуникабельностью студента. Наблюдение за поведением студента в группе. Оценка развития ответственности и доброжелательности.</p> <p>Практические занятия (на учебной практике)</p>		
---	--	---	---	--	--

		<p>размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</li> <li>– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>– осуществлять расчеты с</li> </ul>	<p>Моделирование социальных и профессиональных ситуаций на занятиях и во время прохождения учебной практики.</p>		
--	--	---	--	--	--

		<p>гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> </ul> <p>оформлять документы, подтверждающие пребывание</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p> <p><u>Знает:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила регистрации и</li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

		<p>размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>– методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> </ul> <p>правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>			
--	--	--	--	--	--

			Итоговый		
--	--	--	----------	--	--

#### 4.5. Порядок и условия организации итоговой аттестации по дисциплине

Форма проведения	решение, практических ситуаций
Количество заданий для 1 студента	Задач и упражнений, ситуаций - не менее 3-х
Время выполнения задания	Не менее 45 минут, не более 90 минут
Оборудование и инструменты, необходимые при выполнении работы	не предусмотрено
Литература, использование которой разрешено при выполнении работы	не предусмотрено

#### Оценочные материалы

##### Тестовые задания

1. Когда вступило в законную силу Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"?

- a) с 18 ноября 2020
- b) с 1 января 2021
- c) с 01 апреля 2021

2. Ограничен ли срок действия постановления «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"?

- a) Да
- b) Нет

3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются:

- a) По соглашению сторон
- b) По договору
- c) По оплате

4. Соотнесите понятия:

1. цена номера (места в номере)"	А. закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
2. "потребитель"	В. физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
3. "время заезда"	С. время, установленное исполнителем для выезда потребителя;
4. "время выезда (расчетный час)"	Д. время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
5. бронирование	Е. стоимость временного проживания и иных

	сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
<b>6. "заказчик"</b>	Ф. физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

5. Какие из перечисленных услуг гостиничное предприятие обязано предоставлять без дополнительной оплаты?

- a) Пользование медицинской аптечкой
- b) Побудка
- c) Обслуживание в номере
- d) Вызов скорой помощи
- e) Глажение одежды
- f) Доставка в номер корреспонденции

6. Возможна ли неполная оплата суток при размещении после 0.00?

- a. Да
- b. Нет

7. Вправе ли гостиница устанавливать предельный срок проживания?

- a. Да, для каждого гостя индивидуально
- b. Нет
- c. Да, для всех гостей одинаковый
- d. Правила не освещают данный вопрос

8. Обязан ли гость оплачивать проживание при заезде в гостиницу?

- a. Да, проживание оплачивается заранее
- b. Нет, возможна оплата при выезде
- c. Данный вопрос гостиница регулирует самостоятельно

9. Какое ведомство отвечает за выполнение Правил предоставления гостиничных услуг?

- a. Министерство Культуры РФ
- b. Министерство Финансов РФ
- c. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
- d. Роспотребнадзор

10. Какого вида бронирования нет в Правилах предоставления гостиничных услуг?:

- a) Гарантированное
- b) Негарантированное
- c) Овербукинг
- d) Все перечисленные

11. Могут ли для различных граждан устанавливаться разные цены на гостиничные номера?

- a. Нет, это незаконно
- b. Нет, за исключением льгот
- c. Да, в зависимости от правил отеля
- d. Да, в целях повышения рентабельности бизнеса

12. Какой из перечисленных пунктов не обязательно должен быть доведен до сведения потребителя гостиничных услуг?

- a. Сведения о вышестоящей организации
- b. Категории номеров гостиницы
- c. Номера вызова экстренных служб в регионе
- d. Предельный срок проживания в гостинице
- e. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот

13 По каким из перечисленных документов возможно поселение в гостиницу?

- a. Свидетельство о рождении
- b. Вид на жительство лица без гражданства
- c. Военный билет
- d. Паспорт иностранного гражданина
- e. Водительское удостоверение
- f. Разрешение на временное проживание лица без гражданства

14. Какие из перечисленных сведений обязательно должны быть в договоре на проживание в гостинице?

- a. Цена номера
- b. Сведения о гостинице
- c. Номер расчетного счета гостиничного предприятия
- d. Период проживания в гостинице
- e. Наименование исполнителя
- f. Данные о прописке потребителя

15. Какая максимальная разница между временем заезда и выезда из гостиницы возможна для установления расчетного часа?

- a. 1 час
- b. 15 минут
- c. 2 часа
- d. 6 часов
- e. 3 часа

16 Возможно ли государственное регулирование стоимости гостиничных услуг?

- a. Нет, так как это частный бизнес
- b. Да, постоянно
- c. Да, в период проведения мероприятий
- d. Нет, это правило отменено

17. Сколько суток гостиница обязана хранить забытые вещи гостя?

- a. 14 суток
- b. 10 суток
- c. 6 месяцев
- d. 1 день
- e. Гостиница устанавливает это самостоятельно

18. Услуга в средствах размещения, предоставляемая за дополнительную плату, - это:

- a) обслуживание питанием в номере
- b) передача корреспонденции;
- c) Предоставление кипятка
- d) Предоставление швейного набора

19. Какие документы подходят для заселения и постановки на учет гражданина РФ?
- А. Паспорт гражданина РФ (либо СССР до замены), Свидетельство о рождении — для лиц, младше 14 лет, Паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами России, — для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
  - В. Любой документ, содержащий фотографию гражданина, вместе с копией паспорта гражданина РФ
  - С. Водительское удостоверение.
  - Д. Любой документ, содержащий фотографию гражданина, желающего заселиться в гостиницу.

20 Расчетный час, согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, ...

- а) может быть изменен с учетом местных особенностей и специфики деятельности
- б) устанавливается в 14-00 часов текущих суток по местному времени
- с) устанавливается в 12-00 часов текущих суток по местному времени и изменяться не может
- д) устанавливается в 12-00 часов текущих суток по московскому времени

21 Решите задачу

Гостиница предложила к продаже 2 тысячи номеров. На 01.09.20XX г. было заселено 1,5 тысяч номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.20XX г.

- а) 75%
- б) 55%
- с) 70%

22                      Негарантированное                      бронирование                      —                      это

---

23. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) гарантированное бронирование;
- б) дополнительное бронирование;
- с) двойное бронирование.

24. Отказ гостя от заранее забронированного номера называют:

- а) аннуляция
- б) амортизация
- с) эмиссия

25. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:

- а) услуга обмена валюты;
- б) услуга побудки гостя;
- с) доставка корреспонденции в номер клиента.

26. Функции отдела бронирования:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- с) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- д) контроль технического оборудования

27 Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя:

- a) на 12 часов
- b) на 18 часов
- c) на 24 часа
- d) на 36 часов

28 Коэффициент загрузки гостиницы это:

- a) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
- b) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
- c) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен
- d) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров

29. При бронировании номера по телефону необходимо заполнить следующие виды документов: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

30. Процесс бронирования включает следующие этапы:

- a) встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер
- b) получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании
- c) получение заявки, выполнение заказа
- d) получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа.

**Критерии оценивания тестового задания:**

- 29-30 правильных ответов – 5 «отлично»;
- 28-24 правильных ответов – 4 «хорошо»;
- 23-16 правильных ответов – 3 «удовлетворительно»;
- 15 и ниже правильных ответов – 2 «неудовлетворительно»

**Практические задания для квалификационного экзамена**

1. Приём, регистрация и размещение гостей.
2. Предоставление информации гостям об услугах в гостинице.
3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
4. Размещение, поселение, продление и ведение документационного учёта с использованием программы 1С: Предприятие «Управление отелем»
5. Ведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. Организация деятельности портье.
6. Составление тематического портфолио «Документы по приёму, регистрации и размещению гостей».
7. Организация приёма и размещения гостей.
8. Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы с использованием программного продукта (по месту проведения практики).
9. Оформление возвратов (оплата наличными и кредитной картой) с использованием

- программного продукта (по месту проведения практики).
10. Ночной аудит. Деятельность портье.
  11. Ведение документационного учёта с использованием программного продукта (по месту проведения практики).
  12. Аннуляция бронирования в программном продукте (по месту проведения практики).

### **Критерии оценки результатов итоговых аттестационных испытаний**

Оценка **«отлично»** ставится при условии, что студент дисциплинирован, добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой переподготовки. Тестовый контроль выполнен студентом на 91-100%. Практические навыки освоены полностью – обучающийся свободно выполняет манипуляции по приему и размещению гостей, знает алгоритм действий, объем и уровень освоения практических навыков полноценный, соответствует 91-100%. Обучающийся показывает глубокие теоретические знания.

У студента сформированы основы профессиональных компетенций.

Оценка **«хорошо»** ставится при условии, что программа освоена, но имеются некоторые замечания по практической части. Практическими навыками овладел, выполняет их без замедления, правильно, но при выполнении отмечаются некоторая неуверенность. Результаты тестового контроля 81-90%. У студента сформированы основы профессиональных компетенций.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится при условии, что обучающийся овладел минимальным количеством практических навыков с небольшим уровнем их освоения; имел замечания в процессе прохождения практики. Тестовый контроль выполнен на 70-80%. Обучающийся не проявлял активности в приобретении практических навыков. Основы профессиональных компетенций сформированы у студента слабо.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он не освоил программу переподготовки, не овладел практическими навыками. Результаты тестового контроля менее 50%. При выполнении практического задания допущены грубые нарушения техники безопасности, не соблюдена технология уборки помещений.

### **Вопросы для промежуточной аттестации**

1. Что понимается под гостиничной индустрией, дайте характеристику составляющим ее элементов.
2. Какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия? В чем заключается сущность гостиничной деятельности?
3. Раскройте понятие гостиницы. Изобразите схематически признаки гостиницы.
4. Каким образом классифицируются средства размещения? Дайте характеристику основных групп.
5. Сравните номера гостиничного предприятия разной категории:
  - 1 вариант – Сьюит, студия, номер первой категории.
  - 2 вариант – Апартамент, студия, номер второй категории
  - 3 вариант – Сьюит, люкс, студия
  - 4 вариант – Апартамент, люкс, номер третьей категории
  - 5 вариант – Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории.
6. Какова роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии
7. Какие факторы определяют структуру службы управления персоналом в

гостиничном предприятии

8. В чем заключается сущность планирования персонала на предприятии
9. Какие вопросы необходимо решать при планировании персонала
10. Какова последовательность кадрового планирования

### **Вопросы для самостоятельной работы**

1. Какими психологическими данными должен обладать менеджер?
2. Какими технологическими документациями нужно воспользоваться менеджеру при продаже тура?
3. Какие факторы учитываются турагентом при выборе пакетного тура для клиента?
4. Какая работа проводится с клиентами при обслуживании в турфирме?
5. Какая работа проводится с клиентами при обслуживании в сложных ситуациях?
6. Какая работа проводится с клиентами после совершения путешествия?
7. Концепция хилинговых отелей. Что она собой представляет и какие элементы в себя включает?
8. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
9. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
10. Особенности проведения инструктажей для персонала.
11. Особенности проведения тренингов в отеле.
12. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования.
13. Использование негорючих тканей. Виды, основные преимущества использования данных тканей.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МОДУЛЯ**

Приступая к изучению профессионального модуля (ПМ), студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются урок, лабораторные и практические занятия.

В ходе урока преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы. Во время занятий необходимо вести конспект. Преподаватель дает на уроке задания для закрепления пройденного материала, организует и оказывает студенту помощь в самостоятельной работе во время урока, дает рекомендации на подготовку к практической (лабораторной) работе и указания на выполнение домашней работы. Во время урока преподаватель также проводит проверку теоретических знаний по теме прошлого урока. Активное участие студента во всех этапах занятия, позволит ему качественно усвоить необходимый теоретический и практический материал, разобраться в основных вопросах и получить дополнительные необходимые для понимания и дальнейшей практической деятельности рекомендации преподавателя.

Целями выполнения как лабораторных так и практических работ является:

- 1) обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам;
- 2) формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- 3) развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов; аналитических, проектировочных, конструктивных и др.

4) выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия вырабатывают у обучающихся навыки применения полученных знаний для решения профессиональных практических задач. На практических занятиях обучающиеся выполняют тренировочные упражнения, решают задачи, разбирают производственные ситуации, занимаются построением графиков, сравнительных таблиц, схем, изготовлением макетов, моделированием и т. д.

По своему содержанию лабораторные работы представляют собой наблюдения, измерения и опыты, тесно связанные с темой занятия. Лабораторные работы составлены по разделам и темам и выполняются на лабораторном оборудовании. Студент обязан выполнить весь перечень лабораторных работ.

Для выполнения практических и лабораторных работ студентам выдается сборник лабораторных и практических работ или инструкция. Каждая инструкция содержит цель работы, перечень оборудования, ход выполнения работы и контрольные вопросы, обращающие внимание обучающихся на существенные стороны изучаемых явлений. Вопросы помогают глубже осмыслить производимые действия и полученные результаты и на их основе самостоятельно сделать необходимые выводы.

В ходе работы необходимо строго соблюдать правила охраны труда; все измерения производить с максимальной тщательностью; для вычислений использовать микрокалькулятор.

После окончания работы каждый студент составляет отчет. Небрежное оформление отчета, исправление уже написанного недопустимо.

В конце занятия преподаватель ставит зачет, который складывается из результатов наблюдения за выполнением практической части работы, проверки отчета, беседы в ходе работы или после нее.

#### **Требования к оформлению отчетов практическим работам**

Отчеты к выполненным практическим работам должны соответствовать требованиям Единой системы конструкторской документации (ЕСКД) и Единой системы технической документации (ЕСТД).

Отчеты начинаются с титульного листа. Все последующие листы, текстового документа должны иметь рамку, выполненную в цвет текста. Рамку наносят сплошной основной линией ( $8=0,5\ldots 0,8$  мм) на расстоянии 20 мм от левой границы формата и 5 мм от остальных границ формата.

Текстовые документы выполняются рукописным способом на писчей бумаге на одной стороне листа формата А4 (297x210) с высотой букв не менее 2,5 мм. Буквы и цифры необходимо писать четко, пастой или чернилами одного цвета (черной, синей, фиолетовой).

Все листы нумеруются сквозной нумерацией. Титульный лист входит в количество листов. На всех последующих листах нумерация проставляется в микро штампе (10x 15 мм).

Текст располагается внутри рамки с соблюдением расстояний:

- в начале строки не менее 5 мм;
- в конце строки не менее 3 мм;
- от верхней или нижней строки текста до верхней или нижней рамки должно быть не менее 10 мм;
- новый абзац начинают, отступая 15 мм от границы текста;
- между заголовком и последующим текстом должно быть не менее 15 мм.

Цифровые материалы, помещаемые в отчете, оформляются в виде таблиц. Над правым верхним углом таблицы должна быть надпись "Таблица" с указанием ее порядкового номера. Каждая лабораторная работа начинается с нового листа (страницы).

Для успешной подготовки к практическим занятиям студенту необходима предварительная самостоятельная работа по теме планируемого занятия: работа над

конспектом, учебником, учебным пособием, интернет -ресурсами, чтобы основательно овладеть теорией вопроса.

В ходе изучения дисциплины предусмотрена внеаудиторная (домашняя) самостоятельная работа.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентами в целях:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развитие исследовательских умений;
- умение использовать материал, собранный и полученный в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач.

Внеаудиторная самостоятельная работа дополняет содержание аудиторных занятий, способствует закреплению, обобщению и систематизации полученных на уроках теоретических знаний, и совершенствованию практических умений, а также развитию таких качеств личности, как ответственность и организованность.

Объем времени для выполнения учебного задания определен эмпирически - на основании наблюдений за выполнением студентами аудиторной самостоятельной работы; на основе опроса обучающихся о затратах времени на выполнение того или иного внеаудиторного задания; на основе хронометража собственных затрат преподавателя на решение той или иной задачи с внесением поправочного коэффициента из расчета уровня знаний и умений студента по дисциплине.

Оценка за выполнение домашнего задания выставляется в журнал учебных занятий.

Дополнительные занятия и консультации позволяют студенту восполнить пробелы в знаниях под руководством преподавателя, выполнить пропущенную работу, за которую должна стоять оценка, повысить оценку, обсудить вопросы, направленные на углубленное изучение темы, получить консультацию преподавателя по теме научно-исследовательской работы.

#### **4.6. Типовые контрольные задания и методические материалы для текущего и промежуточного контроля.**

##### **Практическое задание № 1.**

**Заполнение образцов договоров (Договор о текущем бронировании. Агентский договор)**

**Задание №1** Заполнить бланк агентского договора, используя свои данные

**Образец**

#### **АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР**

г. \_\_\_\_\_  
2013г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем ПРИНЦИПАЛ, в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем АГЕНТ, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

##### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. АГЕНТ осуществляет от своего имени и за свой счет поиск Туристов (далее Клиентов) с последующей реализацией услуг проживания ПРИНЦИПАЛА в отеле-ресторане «\_\_\_\_\_» (далее «отель»), расположенного по адресу: \_\_\_\_\_, на условиях, оговоренных в настоящем договоре, с учетом в последующем заявок и подтверждений.

1.2. АГЕНТ заключает договоры с Клиентами от своего имени, приобретает права и становится обязанным, даже если ПРИНЦИПАЛ назван в договорах или вступил с третьими лицами в непосредственные отношения по исполнению договора.

## 2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. ПРИНЦИПАЛ обязан:

2.1.1. В целях создания условий для более эффективной реализации АГЕНТОМ услуг по проживанию в отеле, ПРИНЦИПАЛ обязан предоставить АГЕНТУ информацию о ценах, номерном фонде, условиях и правилах проживания в отеле.

2.1.2. Принимать заявки от АГЕНТА по установленной форме от АГЕНТА в письменном виде на размещение клиентов в отеле. Направить АГЕНТУ в течение суток с момента получения заявки письменное подтверждение заказа или отказ посредством электронного письма на адрес: \_\_\_\_\_.

2.1.3. ПРИНЦИПАЛ обязуется обеспечить качество предоставляемых услуг в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и размещать клиентов АГЕНТА в номерах категории в соответствии с подтвержденной заявкой.

2.1.4. Предоставлять клиентам, направляемым АГЕНТОМ, дополнительные платные услуги. Оплата дополнительных услуг производится клиентом самостоятельно по действующему прейскуранту.

2.1.5. АГЕНТ имеет право оплатить все услуги, оказанные клиенту ПРИНЦИПАЛОМ, известив последнего об этом заранее в письменной форме. В этом случае денежные средства за оплату услуг должны поступить на расчетный счет или в кассу ПРИНЦИПАЛА не позднее, чем за 3 банковских дня до заезда клиента в отель.

2.2. АГЕНТ обязан:

2.2.1. Осуществлять деятельность по продвижению и розничной продаже клиентам услуг проживания в отеле. При этом реализация осуществляется АГЕНТОМ от своего имени и на условиях полной финансовой самостоятельности.

2.2.2. Направлять ПРИНЦИПАЛУ заказ на размещение клиентов АГЕНТА в письменном виде посредством электронного письма с запросом на подтверждение о получении заявки на адрес: \_\_\_\_\_ с указанием всех необходимых данных с учетом требований ПРИНЦИПАЛА.

2.2.3. При необходимости извещать ПРИНЦИПАЛА об изменениях в заказе или аннулировать заказ в письменном виде. При этом изменения в заказе рассматриваются Сторонами как аннулирование первоначального заказа и подача нового. Первоначальный заказ считается аннулированным после получения АГЕНТОМ подтверждения ПРИНЦИПАЛА об аннуляции в письменном виде. Минимальный срок для аннулирования заказа – 10 дней до заселения группы туристов АГЕНТА (группой считать более 10 лиц), и 2 суток до заселения индивидуального туриста АГЕНТА. При соблюдении срока аннулирования заказа, все уплаченное по Договору подлежит возврату АГЕНТСТВУ. При не соблюдении срока аннулирования заказа, из уплаченной суммы в качестве штрафа ПРИНЦИПАЛ удерживает 100% суточной стоимости размещения клиентов АГЕНТА в отеле в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров, оставшаяся часть денежных средств подлежит возврату АГЕНТУ.

2.2.4. Список клиентов с указанием фамилий, паспортных данных (свидетельств о рождении) и адресом прописки, с размещением по номерам (далее «Диспетчерский план») должен быть передан АГЕНТОМ ПРИНЦИПАЛУ не позднее, чем за 1 сутки до заезда.

2.2.5. Давать полную и достоверную информацию направляемым клиентам о правилах проживания, дополнительных услугах ПРИНЦИПАЛА и условиях их оплаты.

### 3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. ПРИНЦИПАЛ принимает от АГЕНТА предоплату за услуги проживания клиентов, направляемых АГЕНТОМ, согласно заявке и тарифам на проживание, установленным ПРИНЦИПАЛОМ.

3.2. Оплата забронированного номерного фонда АГЕНТОМ производится из расчета установленных ПРИНЦИПАЛОМ тарифов, которые приведены в Приложении № 2 к настоящему Договору, являющимся его неотъемлемой частью. Размер комиссионного вознаграждения АГЕНТСТВУ – \_\_\_\_\_ от стоимости номеров по тарифу «от стойки».

3.3. Счет на оплату выставляется ПРИНЦИПАЛОМ АГЕНТУ после подтверждения ПРИНЦИПАЛОМ заявки в течение одного рабочего дня.

3.4. Расчет АГЕНТОМ услуг проживания в отеле производится на условиях \_\_\_\_\_, согласно выставленному ПРИНЦИПАЛОМ счету. В случае неполной или неправильной оплаты заявка АГЕНТА аннулируется.

3.5. Все счета выставляются в рублях. Оплата производится по безналичному расчету путем перечисления на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств в полном объеме на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА. В случае имеющейся дебиторской задолженности АГЕНТА перед ПРИНЦИПАЛОМ очередность списания денежных средств будет следующей, сначала дебиторская задолженность, затем текущая оплата, согласно указанного назначения платежа.

3.6. В случае неприбытия клиентов АГЕНТА и нарушения сроков аннуляции заявки, возврат денежных средств АГЕНТУ производится с удержанием 100% суточной стоимости размещения клиентов АГЕНТА в отеле, в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров. Агентское вознаграждение не начисляется.

3.7. Стоимость услуг может быть изменена ПРИНЦИПАЛОМ в одностороннем порядке с предварительным уведомлением АГЕНТА не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до вступления в силу новых тарифов. Изменение тарифов закрепляется в дополнительном соглашении сторон, которое будет являться неотъемлемой частью настоящего договора.

3.8. ПРИНЦИПАЛ в течение 5 (пяти) рабочих дней после очередного предоставления услуг по настоящему договору направляет АГЕНТУ акт выполненных работ. АГЕНТ обязуется подписать и направить ПРИНЦИПАЛУ по почтовому адресу отеля-ресторана, указанному в реквизитах, экземпляр акта выполненных работ и акта сверки расчетов (при наличии) в течение 10 рабочих дней с момента их получения, либо в этот же срок направить мотивированный отказ от их подписания. В случае, если АГЕНТ в указанный срок не отправил акты или мотивированный отказ, услуги считаются принятыми на основании ст. ГК РФ

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Ответственность АГЕНТА:

4.1.1. В случае несвоевременной или неполной оплаты счетов, выставляемых ПРИНЦИПАЛОМ, ПРИНЦИПАЛ вправе аннулировать заявку АГЕНТА без выплаты каких-либо компенсаций.

4.1.2. За нарушения сроков аннулирования (внесения изменений) заявки, указанных в п.2.2.3. настоящего Договора, АГЕНТ уплачивает ПРИНЦИПАЛУ штраф: - в случае аннулирования заказа менее чем за 2 суток до даты размещения туриста (10 суток для размещения группы туристов) - в размере 100% суточной стоимости размещения туриста (группы туристов) АГЕНТА в отеле, в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, в случае если это явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы.

4.3. В случае нарушения АГЕНТОМ условий и сроков оплаты услуг ПРИНЦИПАЛА, предусмотренных п.3.4. настоящего договора, а также возникших в связи с несоблюдением АГЕНТОМ положений п.3.5 настоящего договора, ПРИНЦИПАЛ вправе взыскать с АГЕНТА пеню в размере 1 % за каждый день просрочки платежа от суммы выставленного счета.

#### 5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня подписания уполномоченными лицами Сторон и действует до «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

5.2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному соглашению Сторон.

5.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору, оформленные в письменном виде и подписанные обеими Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

#### 6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

Все споры и разногласия, возникающие по настоящему Договору, Стороны разрешают по возможности путем переговоров, а при не достижении согласия – в Арбитражном суде по месту регистрации ответчика. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров обязателен.

#### 7. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ПРИНЦИПАЛ

АГЕНТ

ООО «\_\_\_\_\_»

Юридический адрес: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес отеля: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП \_\_\_\_\_

р/сч \_\_\_\_\_

к/с \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_ отдел бронирования  
\_\_\_\_\_ отдел продаж

Генеральный директор

Директор

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ /

/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Практическое задание №2** Заполнить бланк договора о текущем бронировании

**Образец**

### ДОГОВОР О ТЕКУЩЕМ БРОНИРОВАНИИ

г. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ г.  
(место заключения договора)  
договора)

(дата заключения

\_\_\_\_\_, в  
лице

\_\_\_\_\_,  
(полное наименование юридического лица) (Ф.И.О., должность)  
на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем  
"Исполнитель",  
(Устава, Положения, Доверенности)

с одной стороны и \_\_\_\_\_,  
именуемый

(Ф.И.О. Заказчика)

в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

### **1. Предмет договора**

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заявке Заказчика о бронировании при наличии свободных мест оказать ему услуги по временному размещению в номерах гостиницы "\_\_\_\_\_" в период \_\_\_\_\_ (наименование гостиницы) пребывания Гостя в \_\_\_\_\_, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

(населенный пункт)

1.2. Срок пребывания Заказчика в гостинице - \_\_\_\_\_ суток  
с "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1.3. Предельный срок пребывания в гостинице - \_\_\_\_\_.

### **2. Обязательства Сторон**

#### *2.1. Исполнитель обязан:*

2.1.1. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте.

2.1.2. Обеспечить Заказчику предоставление льгот, если такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

2.1.3. Довести до сведения Заказчика перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

2.1.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Заказчиком соответствующего требования.

2.2. Исполнитель не вправе без согласия Заказчика выполнять дополнительные услуги за плату. Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы.

#### *2.3. Заказчик обязан:*

2.3.1. Соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

2.3.2. Принять и оплатить оказанные ему Исполнителем услуги в полном объеме.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Расторгнуть настоящий договор в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

2.4.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

2.4.3. Расторгнуть настоящий договор и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

2.4.4. Расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

2.4.5. Потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

### **3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

3.1. Стоимость услуг рассчитывается согласно действующему на момент принятия Заявки "Прейскуранту цен на проживание", а также "Прейскуранту цен на дополнительные услуги".

3.2. В случае бронирования номера Заказчиком вносится аванс в размере 25% от общей стоимости услуг в течение 24 часов с момента выставления счета Исполнителем. Оставшаяся часть суммы вносится не позднее \_\_\_\_\_ до предполагаемой даты заезда.

3.3. В случае аннулирования Заказчиком брони сумма за бронь в размере 25% от общей стоимости услуг не возвращается.

3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (или почасовая оплата). При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

### **4. Порядок предоставления услуг**

4.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям настоящего договора и требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

4.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.3. Порядок проживания в гостинице устанавливается Исполнителем.

4.4. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

4.5. Требования Заказчика об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

### **5. Ответственность Сторон**

5.1. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований Заказчика Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

5.2. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены забронированных мест.

5.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика

вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Заказчику нарушением прав потребителя.

5.4. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5.5. В случае опоздания Заказчика с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

#### 6. Заключительные положения

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

6.2. Настоящий договор составлен в двух аутентичных экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

#### 7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель:

Заказчик:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

тел/факс \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Банк: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Р/сч \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

к/с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ м.п.

### Практическое задание № 3. Оформление заявок на бронирование гостиничного номера.

**Задание** Составьте и заполните заявку на бронирования гостиничного номера

**Образец**

#### Заявка на бронирование гостиничного номера

Вниманию отдела  
бронирования

Гостиницы \_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_

—

(ФИО заказчика, паспортные данные)

Контактные данные:

Телефон: \_\_\_\_\_

Факс: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Прошу забронировать гостиничный(е) номер(а) в гостинице « \_\_\_\_\_ » для следующих лиц:

ФИО \_\_\_\_\_

—

Категория и количество бронируемых номеров: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_ Дата заезда: \_\_\_\_\_

Дата выезда: \_\_\_\_\_

Дополнительная информация: \_\_\_\_\_

—

Тип оплаты: \_\_\_\_\_ наличный

безналичный

Встреча в аэропорту: \_\_\_\_\_ Да  \_\_\_\_\_ Нет

Номер рейса \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_  
прилета \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

Основными видами аудиторной работы студентов являются урок и практические занятия.

В ходе урока преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы. Во время занятий необходимо вести конспект. Преподаватель дает на уроке задания для закрепления пройденного материала, организует и оказывает студенту помощь в самостоятельной работе во время урока, дает рекомендации на подготовку к практической работе и указания на выполнение домашней работы. Во время урока преподаватель также проводит проверку теоретических знаний по теме прошлого урока. Активное участие студента во всех этапах занятия, позволит ему качественно усвоить необходимый теоретический и практический материал, разобраться в основных вопросах и получить дополнительные необходимые для понимания и дальнейшей практической деятельности рекомендации преподавателя.

Целями выполнения практических работ является:

1) обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам;

2) формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;

3) развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов; аналитических, проектировочных, конструктивных и др.

4) выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия вырабатывают у студентов навыки применения полученных знаний для решения профессиональных практических задач. На практических занятиях студенты выполняют тренировочные упражнения, решают задачи, разбирают производственные ситуации, занимаются построением графиков, сравнительных таблиц, схем, изготовлением макетов, моделированием и т. д.

По своему содержанию лабораторные работы представляют собой наблюдения, измерения и опыты, тесно связанные с темой занятия. Лабораторные работы составлены по разделам и темам и выполняются на лабораторном оборудовании. Студент обязан выполнить весь перечень лабораторных работ.

Для выполнения практических студентам выдается инструкция. Каждая инструкция содержит цель работы, перечень оборудования, ход выполнения работы и контрольные вопросы, обращающие внимание студентов на существенные стороны изучаемых явлений. Вопросы помогают глубже осмыслить производимые действия и полученные результаты и на их основе самостоятельно сделать необходимые выводы.

В ходе работы необходимо строго соблюдать правила охраны труда; все измерения производить с максимальной тщательностью; для вычислений использовать микрокалькулятор.

После окончания работы каждый студент составляет отчет. Небрежное оформление отчета, исправление уже написанного недопустимо.

В конце занятия преподаватель ставит зачет, который складывается из результатов наблюдения за выполнением практической части работы, проверки отчета, беседы в ходе работы или после нее.

Требования к оформлению отчетов к практическим работам

Отчеты к выполненным практическим работам должны соответствовать требованиям Единой системы конструкторской документации (ЕСКД) и Единой системы технической документации (ЕСТД).

Отчеты начинаются с титульного листа. Все последующие листы, текстового документа должны иметь рамку, выполненную в цвет текста. Рамку наносят сплошной основной линией (8=0,5...0,8 мм) на расстоянии 20 мм от левой границы формата и 5 мм от остальных границ формата.

Текстовые документы выполняются рукописным способом на писчей бумаге на одной стороне листа формата А4 (297x210) с высотой букв не менее 2,5 мм. Буквы и цифры необходимо писать четко, пастой или чернилами одного цвета (черной, синей, фиолетовой).

Все листы нумеруются сквозной нумерацией. Титульный лист входит в количество листов. На всех последующих листах нумерация проставляется в микро штампе (10x 15 мм).

Текст располагается внутри рамки с соблюдением расстояний:

- в начале строки не менее 5 мм;
- в конце строки не менее 3 мм;
- от верхней или нижней строки текста до верхней или нижней рамки должно быть не менее 10 мм;
- новый абзац начинают, отступая 15 мм от границы текста;
- между заголовком и последующим текстом должно быть не менее 15 мм.

Цифровые материалы, помещаемые в отчете, оформляются в виде таблиц. Над правым верхним углом таблицы должна быть надпись "Таблица" с указанием ее порядкового номера. Каждая лабораторная работа начинается с нового листа (страницы).

Типовая инструкция по охране труда для студентов

1. Будьте внимательны и дисциплинированы
  2. Не приступайте к выполнению работы без разрешения преподавателя.
  3. Размещайте приборы, материалы, оборудование на своем рабочем месте таким образом, чтобы исключить их падение или опрокидывание.
  4. Перед выполнением работы необходимо внимательно изучить ее содержание и ход выполнения.
  5. Для предотвращения падения при проведении опытов, стеклянные сосуды (пробирки, колбы) осторожно закрепляйте в лапке штатива.
  6. При проведении опытов не допускайте предельных нагрузок измерительных приборов. При работе с приборами из стекла соблюдайте особую осторожность. Не вынимайте термометры из пробирок с затвердевшим веществом.
  7. Следите за исправностью всех креплений в приборах и приспособлениях. Не прикасайтесь и не наклоняйтесь (особенно с неубранными волосами) к вращающимся частями машин.
  8. При сборке экспериментальных установок используйте провода (с наконечниками и предохранительными чехлами) с прочной изоляцией без видимых повреждений.
  9. При сборке электрической цепи избегайте пересечения проводов, запрещается пользоваться проводниками с изношенной изоляцией и выключателями открытого типа (при напряжении выше 42 В).
  10. Источник тока в электрической цепи подключайте в последнюю очередь. Собранную цепь включайте только после проверки и с разрешения преподавателя, наличие напряжения в цепи можно проверять только приборами или указателями напряжения.
  11. Не прикасайтесь к находящимся под напряжением элементам цепей, лишенным изоляции. Не производите подключенных к току в цепях и смену предохранителей до отключения источника электропитания.
  12. Следите за тем, чтобы во время работы случайно не коснуться вращающихся частей электрических машин до полной остановки якоря или ротора машины.
  13. Не прикасайтесь к корпусам стационарного электрооборудования, к зажимам отключенных конденсаторов.
  14. Пользуйтесь инструментами с изолирующими ручками.
  15. По окончании работы отключите источник электропитания, после чего разберите электрическую цепь.
  16. Не оставляйте рабочего места без разрешения преподавателя.
  17. Обнаружив неисправность в электрических устройствах, находящихся под напряжением, немедленно отключите источник электропитания, сообщите об этом преподавателю.
  18. Для присоединения потребителей к сети пользуйтесь штепсельными соединениями.
  19. При ремонте и работе электроприборов пользуйтесь розетками, гнездами, зажимами, выключателями с не выступающими контактными поверхностями
- Для успешной подготовки к практическим занятиям студенту необходима предварительная самостоятельная работа по теме планируемого занятия: работа над конспектом, учебником, учебным пособием, интернет -ресурсами, чтобы основательно овладеть теорией вопроса.
- Оценка за выполнение домашнего задания выставляется в журнал учебных занятий.

Дополнительные занятия и консультации позволяют студенту восполнить пробелы в знаниях под руководством преподавателя, выполнить пропущенную работу, за которую должна стоять оценка, повысить оценку, обсудить вопросы, направленные на углубленное

изучение темы, получить консультацию преподавателя по теме научно-исследовательской работы.

### 5.1. Технологическая карта практических работ

№ занятия	Тема лабораторной/практической работы	Кол. часов	задание	Литература со стр.
1,2	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	4	Решение задач	
3,4	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4	Решение задач	
5,6	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	4	Разработка персонального задания для горничной	
7,8	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4	Выполнение процедуры бронирования по телефону, внесение брони в программу «Логус»	
9,10	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4	Выполнение процедуры бронирования через сайт, ответ на запрос гостя	
11,12	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4	Выполнение процедуры бронирования «от стойки»	
13	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	Внесение брони в АСУ	
14,15	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4	Внесение групповой брони в АСУ	
16,17	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	4	Внесение коллективной брони в АСУ	
18,19	Бронирование от компаний с	4	Внесение брони от компаний в АСУ	

	использованием профессиональных программ			
20,21	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	4	Составить письменно ответ на запрос о бронировании	
22,23	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	4	Решение ситуационных задач	
24	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	Составить персональное задание супервайзеру	
25	Оформление контроля качества уборки номеров.	2	Создание чек-листа качества уборки	
26	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	Составить памятку	
27,28	Оформление забытых вещей.	4	Оформить ведомость на забытые гостем вещи	
29,30	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	4	Выполнить расшифровку ярлыков изделий, определить возможность применения чистящих средств к данному изделию	
31	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	Заполнение бланков на чистку и стирку личных вещей гостя	
32	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	Составление персональных заданий	
33	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	Составление программы	
34	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2	Презентация услуг гостиницы	
35, 36	Формирование пакетов услуг гостиницы	4	Разработка новых пакетов дополнительных услуг и средства их продвижения	
37	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	Разработка анкет для гостей	
38	Формирование программ лояльности клиентов	2	Разработка программ лояльности	
39	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке	2	Выполнение аннулирования бронирования в АСУ	

	и аннуляции бронирования			
40	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	Выполнение заданий в АСУ	
41	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	Анализ загрузки гостиницы	
42	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	Заполнение документации	
43	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	2	Оформление в АСУ дополнительных пожеланий гостя	
44,45,46,47	Организация приёма, регистрации гостей.	8	Решение ситуационных задач	
48,49,50,51	Размещение гостей (предоставление номеров).	8	Выполнить процедуру размещения гостя по заданным параметрам	
52,53,54,55	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	8	Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	
56,57,58,59	Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	8	Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	
60,61,62,63,64	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	10	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	
65,66	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4	Заполнить профайл гостя	
67,68	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4	Заполнение регистрационной карты гостя	

69,70,71	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	6	Выполнить изменения, согласно заданным параметрам	
72,73,74	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	6	Выполнить изменения, согласно заданным параметрам	
75,76	Особенности поселения гостей от группы	4	Решение ситуационных задач	
77,78	Особенности поселения коллектива.	4	Решение ситуационных задач	
79,80	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4	Решение ситуационных задач	
81,82	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4	Работа с документацией службы	
83,84	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6	Выполнить окончательный расчет с гостем	

### 5.2.Задания для самостоятельной работы обучающихся

№ задания	Номер, наименование разделов, тем	Вид внеаудиторной самостоятельной работы	Задания для внеаудиторной самостоятельной работы	Примерный объем времени на выполнение, в час.
	<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>			
	Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Доклад	Подготовка к семинару	6
	Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Выполнение практических заданий и упражнений	Решение ситуационных задач	6
	<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб</b>			

	<b>приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>			
	Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Подготовка презентации	Разработка структуры гостиничного предприятия	2
	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Составление опорного конспекта	Создание чек-листа	4
			<i>Всего по дисциплине</i>	<i>18</i>

## 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Наименование кабинета, лаборатории, мастерских и т.д.	Перечень основного оборудования
Менеджмента и управления персоналом	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная 3-элементная, книжные шкафы, трибуна);</li> <li>– Переносной мультимедийный комплекс, в состав программно-аппаратного комплекса входят:</li> <li>– ноутбук,</li> <li>– проектор мультимедийный,</li> <li>– экран проекционный</li> </ul>
Тренинговый кабинет «Служба бронирования гостиничных услуг»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)</li> <li>– POS-терминал</li> <li>– Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)</li> <li>– Детектор валют</li> <li>– Стойка ресепшн</li> <li>– Вешалка офис</li> </ul>
Кабинет иностранного языка	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная 3-элементная, книжные шкафы, трибуна);</li> <li>– Компьютерный лингафонный кабинет</li> <li>– Интерактивная панель</li> <li>– Переносной мультимедийный комплекс, в состав программно-аппаратного комплекса входят:</li> <li>– ноутбук,</li> <li>– проектор мультимедийный,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– колонки,</li> <li>– экран проекционный</li> </ul>
Помещение для самостоятельной работы студентов	<p><i>Столы читательские</i>  <i>Копир-принтер Sharp AR с крышкой и пусковым комплектом</i>  <i>Сканеры HP ScanJet 200 (L2734A)</i>  <i>ПК (подключены с сети Интернет)</i></p>

## **6.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

1. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
3. Исаева, О. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>
4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
6. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сницына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943940>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
13. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>
14. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
15. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
16. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>
17. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>
18. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

### **Периодические профессиональные издания:**

1. Гостиничный и ресторанный бизнес.
2. Отель

Интернет - ресурсы:

1. [http:// www.dw6.ru](http://www.dw6.ru)

2. <http://www.hotelmaster.ru>
3. <http://www.frontdesk.ru>

## **7. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ**

не имеются

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Содержание профессионального образования и условия организации обучения в ФГАОУ ВО «МАУ» студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой (при необходимости), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение по образовательной программе среднего профессионального образования студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья осуществляется ФГАОУ ВО «МАУ» с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких лиц.

В ФГАОУ ВО «МАУ» созданы специальные условия для получения высшего образования студентами (слушателями) с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения среднего профессионального образования студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких лиц, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего студентам (слушателям) необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания ФГАОУ ВО «МАУ» и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ лицам с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения высшего образования студентам (слушателям) с ограниченными возможностями здоровья ФГБОУ ВО «МАУ» обеспечивается:

– для слушателей с ограниченными возможностями здоровья по слуху услуги сурдопереводчика и обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

– для студентов (слушателей), имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения ФГАОУ ВО «МАУ», а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Образование студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими студентами (слушателями), так и в отдельных группах. Численность лиц с ограниченными возможностями здоровья в учебной группе устанавливается до 15 человек.

С учетом особых потребностей студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья ФГАОУ ВО «МАУ» обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

С учетом особых потребностей студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность обучения по индивидуальному плану.