Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В. И. ВЕРНАДСКОГО»
Гуманитарно-педагогическая академия
Экономико-гуманитарный колледж

Методические рекомендации по дисциплине

МДК 01.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель изучения МДК 02.01. «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» - сформировать у студентов теоретические знания технологии гостиничного обслуживания службы приема, регистрации и выписки гостей, и научить практическим навыкам организации гостиничного дела. Это позволит будущим выпускникам стать квалифицированными специалистами в области сервиса и туристско-гостиничного бизнеса.

При изучении дисциплины рассматриваются такие вопросы, как организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей; этапы и специфика обслуживания гостей; кадровый состав службы гостиницы; обязанности персонала, культура обслуживания и кодекс профессиональной этики гостиничного работника и др.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессиональной дисциплины:

иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;

- проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

- основные функции службы ночного портье и правила проведения проверок в ночное время;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы

2. ВВЕДЕНИЕ

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Методические указания по МДК02.01.2 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» для выполнения практических работ созданы Вам в помощь для работы на занятиях, правильного составления отчетов.

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами, краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практической работе Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Отчет о практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец. Отчет по практической работе каждый студент выполняет индивидуально с учетом рекомендаций по оформлению. Отчет выполняется в рабочей тетради или на отдельных листах А4, сдается преподавателю по окончанию занятия или в начале следующего занятия

(можно установить срок сдачи работы). Защита проводится путем индивидуальной беседы или выполнения зачетного задания.

Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения зачета по МДК. 02.01.2 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» и допуска к экзамену, поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую работу, Вы должны найти время для ее выполнения или пересдачи.

Внимание! Если в процессе подготовки к практическим работам или при решении задач у Вас возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удается, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний в дни проведения дополнительных занятий.

Время проведения дополнительных занятий можно узнать у преподавателя.

3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.1

Тема: «Экскурсия в гостиницу. Ознакомление с работой службы приема, размещения и выписки гостей отеля»

Цель – углубление знаний студентов о функциях, кадровом составе, этапах обслуживания гостей и взаимодействию службы с другими отделами гостиницы

Содержание работы: ознакомление с работой службы приема, размещения и выписки гостей конкретной гостиницы

Теоретическая часть:

Служба приема и размещения взаимодействует с гостями на протяжении всего технологического цикла их обслуживания. Служба организует и осуществляет бронирование номеров, прием гостей, их регистрацию и размещение, информационное обслуживание, контролирует состояние номерного фонда, предоставляет дополнительные услуги (заказ экскурсий, аренду автомобиля и др.), а также организует отъезд. В состав службы входят заместитель директора (менеджер) по размещению, администраторы, портье, гардеробщики, носильщики, курьер и др.

Задачи:

1) Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях раздела 2.1;

- ознакомление с рекомендованной литературой;

- рассмотрение соответствующего материала в Интернете и прессе;

- изучение доступной информации по конкретной гостинице, заранее объявленной преподавателем

2) Внимательно изучить работу службы приема, размещения и выписки гостей конкретной гостиницы во время проводимой экскурсии.

3) Быть готовыми к контрольной проверке знаний.

Методические указания по выполнению задания:

1. Перед началом занятия студенты получают от преподавателя краткую информацию о гостинице, планируемой к посещению;

2. Преподаватель ставит перед студентами основные задачи и сообщает план отчета о посещении гостиницы;

3. Студенты вместе с преподавателем посещают гостиницу, задают вопросы и обсуждают увиденное;

4. По возможности студенты получают в гостинице буклеты, стандарты обслуживания, записывают свои диалоги с работниками службы приема, размещения и выписки гостей, делают фото- и видео зарисовки;

5. По окончании практического занятия студенты самостоятельно подготавливают отчет (Форма 1). Отчет сдается преподавателю на проверку на следующем занятии

Форма 1

Образец отчета по посещению конкретной гостиницы

Гостиница “……..”

Дата посещения …….

1. Кадровый состав службы

№ Название штатной единицы на русском языке Название штатной единицы в международном эквиваленте Количество человек

1 Начальник службы приема и размещения Front Office Manager 1

2 Заместитель начальника службы приема и размещения

3 Администратор, портье

4 Ночной аудитор

5 Подносчик багажа

Прочие

2. Оборудование рабочего места службы

№ Наименование Количество штук

1 Компьютер с установленным на нем программным обеспечением (АСУ)

2

3

4

5

Контрольные вопросы

1. Назовите функции службы приема и размещения.

2. Перечислите должностные обязанности сотрудников СПиР конкретной гостиницы.

3. Каким оборудованием оснащено рабочее место сотрудника СПиР?

4. Из каких этапов состоит процесс регистрации и поселения гостя?

5. Для чего нужна пред регистрационная деятельность?

6. Какие документы должен заполнить сотрудник гостиницы при регистрации гостя?

7. Что такое статус номера?

8. Охарактеризуйте «регистрационную карту гостя».

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.2

Тема: «Организация и оформление рабочего места службы приема и размещения»

Цель – изучить порядок организации и оформления рабочего места службы приема и размещения

Содержание работы: организовать и оформить рабочее место службы приема и размещения в соответствии с заданными требованиями

Теоретическая часть:

Служба приема и размещения должна находиться в вестибюле гостиницы в непосредственной близости от входа. Рабочим местом большинства сотрудников СПиР является стойка — ресепшн (reception).

Традиционное и привычное место стойки — слева от входа в холл, однако она может располагаться и справа, и непосредственно напротив входа. Все это приемлемо и допустимо, если соблюдаются основные правила:

• стойка должна располагаться, таким образом, относительно входа, чтобы у сотрудников службы была беспрепятственная возможность видеть всех входящих и выходящих из гостиницы;

• стойка должна располагаться между центральным входом гостиницы и лифтами таким образом, чтобы со стойки сотрудник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до момента входа в лифт или номер.

Работа за стоячей стойкой является наиболее распространенной. При этом стойка должна быть оборудована следующими устройствами:

1. персональным компьютером с установленным на нем программным обеспечением для управления гостиницей (АСУ);

2. принтером, ксероксом, сканером;

3. авторизационной машиной для проката кредитных карт, которые предоставляются банками, выпускающими и обслуживающими кредитные карты;

4. электрическими прокатными машинами для создания копий пластиковых кредитных карт;

5. терминалом для создания электронных ключей при наличии в гостинице электронных замков;

6. детектором для просмотра денег;

7. калькулятором, желательно печатающий на бумаге все действия и результат;

8. цифровой многоканальной телефонной станцией,

9. ККМ или ящиком для наличных денег

Задачи:

1) Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях раздела 2.1;

- ознакомление с рекомендованной литературой;

- рассмотрение соответствующего материала в Интернете и прессе;

2) Внимательно изучить стандартное оборудование стойки reception во время проведения экскурсии (Практическая работа № 2.1).

3) Быть готовыми к контрольной проверке знаний.

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно изучить предложенные устройства;

2. Оборудовать и оформить, используя предложные устройства, рабочее место сотрудника службы приема и размещения;

3. Прокомментировать свои действия в соответствии с функциональными обязанностями сотрудника службы приема и размещения.

Контрольные вопросы

1. Назовите функциональные обязанности сотрудника службы приема и размещения.

2. Перечислите устройства, составляющие стандартное оборудование стойки reception.

3. Какие функции выполняет авторизационная машина (терминал) для проката банковских карт?

4. Из каких соображений высота стойки reception со стороны гостя делается выше на 10 – 15 см. по сравнению с высотой стойки со стороны сотрудника?

5. Как расшифровывается название «POS – терминал»?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.3

Тема «Технология встречи и регистрации гостей с предварительным бронированием в соответствии со стандартами конкретных гостиниц»

Цель – изучение требований стандарта к поведению сотрудника службы приема и размещения во время регистрации и поселения гостя, оформление необходимой документации

Содержание работы: встреча и регистрация гостя с предварительным бронированием в соответствии со стандартами конкретных гостиниц

Теоретическая часть:

По прибытии в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Продолжительность регистрации зависит от того, какой гость прибыл в гостиницу — предварительно забронировавший номер или нет. Поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке.

Если стороны приходят к взаимному согласию, то исполнитель обязан заключить с потребителем договор на оказание услуг.

Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Так как гостиничная деятельность представляет собой процесс оказания услуги, то при работе с физическими лицами (гражданами) используются бланки строгой отчетности.

Клиент по прибытии должен заполнить анкету (Форма 1-Г) или подписать регистрационную карту, что свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей.

Обязанностью сотрудника службы приема и размещения, стоящего за стойкой ресепшн, является проверка правильности пунктов бронирования, содействие гостю в оформлении документов, проверке паспортных данных, проверке его платежеспособности, а также информировании гостя о порядке работы служб гостиницы, дополнительных услугах и правилах безопасного проживания в соответствии со стандартами отеля.

Задачи:

1. Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях раздела 2.3, 2.4;

- ознакомление со стандартами конкретных гостиниц;

- изучение бланков форм первичной отчетности гостиниц (Форма 1-Г).

2. Внимательно изучить действия работника службы приема, размещения и выписки гостей гостиницы во время встречи, регистрации и поселения гостя в соответствии со Стандартом (Приложение 1);

3. Быть готовыми к контрольной проверке знаний.

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите встречу гостя в соответствии с выданным стандартом гостиницы;

2. Заполните анкету (Форма 1-Г) в соответствии с паспортом гостя;

3. Произведите встречу, регистрацию и поселение гостя в соответствии с заданием

Форма 1-Г

АНКЕТА

Гостиница_____ Комната № _____

1. Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Прибыл _____ (дата, часы) Выбыл _____ (дата, часы)

2. Дата рождения "___"_____19____ г.

3. Место рождения

Область, край, республика _____ Район _____

город (селение) _____

4. Паспорт серии _____ № _____ выдан _____

(когда)

_____

(наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

5. Адрес постоянного места жительства _____

_____

6. Цель приезда _____

(если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)

7. Срок проживания до _____ Продление проживания _____

8. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен _____

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

На дополнительное место в номере согласен(на)_____

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере с оплатой всех мест_____

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица _____/_____/

Варианты заданий

Вариант№ 1.

Сергей Борисович Привалов забронировал одноместный номер «стандарт» с 01.08.2014 по 05.08.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 05.08.2012 в 15.00. (Паспорт 40 06 473580 выдан 18.06 2011 ТП № 15 ОТ-ДЕЛА УФМС РОССИИ по КУРСКОЙ обл. КУРСКИЙ р-н, гор. КУРСК адрес прописки гор. КУРСК, р-н КУРСКИЙ, пос. ИСКРА, улица ДОРОЖНАЯ дом 3 кв. 2, дата рожд. 06.06.1991, место рожд. гор. КУРСК).

Гостиница	CROWNE PLAZA AEROPORT
Город	Санкт-Петербург
Номер №	215
Цель приезда	туризм

Время заезда 14.00

Время выезда 12.00

Вариант №2

Иван Сергеевич Петров забронировал одноместный номер «люкс» с 05.06.2014 по 12.06.2014 в расчете на одного человека. Гость опоздал на сутки. Заполните анкету гостя при условии, что он уехал 12.06.2012 в 20.00. (Паспорт 40 02 951458 выдан 18.12.2005 ТП №21 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по ВОРОНЕЖСКОЙ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н, пос. ЛЕСНОЕ адрес прописки ВОРОНЕЖСКАЯ обл., пос. ЛЕСНОЕ, улица ОРЕХОВАЯ дом 25 кв. 13, дата рожд. 11.10.1960, место рожд. ВОРОНЕЖСКАЯ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н. пос. ЛЕСНОЕ).

Гостиница SOKOS PALACE BRIDGE

Город Санкт-Петербург

Номер № 202

Цель приезда туризм

Время заезда 14.00

Время выезда 12.00

Вариант№ 3.

Борис Леонидович Сорока забронировал одноместный номер «стандарт» с 20.06.2014 по 25.06.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал раньше на 2 часа. Отель согласился поселить его раньше расчетного часа без доплаты. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 25.06.2014 в 15.00. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г. МОСКВА, адрес прописки: гор. МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп. 8 Кв. 12, дата рож. 16.10.1966, место рож. гор. МОСКВА).

Гостиница ОКТЯБРЬСКАЯ

Город Санкт-Петербург

Номер № 524

Цель приезда туризм

Время заезда 14.00

Время выезда 12.00

Вариант №4

Мария Николаевна Платонова. забронировала одноместный номер «стандарт» с 17.10.2014 по 18.10.2014 в расчете на одного человека. Она опоздала на 5 часов. Заполните анкету гостьи при условии, что она уехала вовремя. (Паспорт 33 00 654321 выдан 19.12.2012 ОТДЕЛОМ УФМС по КАЛИНИНСКОМУ р-ну г. НОВОСИБИРСКА адрес прописки: гор. НОВОСИБИРСК улица НОВАЯ дом 421 кв. 15, дата рож. 20.08.1985, место рож. гор. ЯЛТА).

Гостиница МОСКВА

Город Санкт-Петербург

Номер № 421

Цель приезда туризм

Время заезда 14.00

Время выезда 12.00

Вариант №5

Елена Петровна Светлова забронировала двухместный номер «сьют» с 03.04.2014 по 06.04.2014. Она приехала вовремя с ребенком (2005 г.р). Заполните анкету гостьи при условии, что она и уехала вовремя. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г. МОСКВА, адрес прописки: гор. МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп. 8 Кв. 12, дата рож. 16.10.1966, место рож. гор. МОСКВА

Гостиница ОХТИНСКАЯ

Город Санкт-Петербург

Номер № 106

Цель приезда туризм

Время заезда 14.00

Время выезда 12.00

Вариант№ 6.

Артем Семенович Кривов забронировал одноместный номер «стандарт» с 11.07.2014 по 18.07.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 18.07.2014 в 19.00. (Паспорт 11 04 147951 выдан 14.03.2002 ОВД ОКТЯБРЬСКОГО округа г. АРХАНГЕЛЬСКА адрес прописки: гор. АРХАНГЕЛЬСК улица: ТИММЕ дом: 2 кв.: 232, дата рож. 22.08.1970, место рож. гор. АНАПА, КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ)

Гостиница	СПУТНИК
Город	Санкт-Петербург
Номер №	116
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.4

Тема «Порядок постановки иностранных граждан на миграционный учет»

Цель – изучение требований законодательства РФ к постановке иностранных граждан на миграционный учет

Содержание работы: порядок постановки иностранных граждан на миграционный учет, оформление необходимой документации

Теоретическая часть:

С 15 января 2007 г. законом № 109-ФЗ установлена процедура миграционного учета иностранных граждан по месту пребывания и по месту жительства. Под миграционным учетом понимается деятельность по фиксации и обобщению сведений об иностранных гражданах и о лицах без гражданства и об их перемещениях.

Если иностранный гражданин вне зависимости от своего статуса (постоянно проживающий, временно проживающий или временно пребывающий на территории России) находится в гостинице, иной организации, оказывающей гостиничные услуги, то принимающая сторона обязана в течение одних суток уведомить орган миграционного учета о прибытии иностранного гражданина в место пребывания.

Подтверждением выполнения принимающей стороной (отелем) и иностранным гражданином действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, является отметка в отрывной части бланка уведомления, проставляемая органом миграционного учета либо организацией федеральной почтовой связи.

Во время регистрации портье обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации (в приложении 3 приведены образцы бланков о регистрации).

Порядок постановки иностранных гостей на миграционный учет следующий:

- иностранный гражданин по прибытии в отель предъявляет удостоверение личности и миграционную карту;
- работник отеля заполняет бланк уведомления о прибытии и прилагает к нему необходимые документы;
- представитель отеля в течение 24 ч представляет в миграционную службу уведомление о постановке на миграционный учет иностранного гостя;
- получив от отеля уведомление, представитель миграционной службы проставляет на отрывном талоне к нему штамп и возвращает отрывной талон обратно;
- представитель отеля передает иностранному гражданину отрывной талон со штампом;
- перед отъездом иностранный гражданин сдает талон обратно;
- представитель отеля до 12 ч следующего дня должен представить талон миграционной службе.

Задачи:

1. Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях раздела 2.3, 2.4;
- ознакомление со стандартами конкретных гостиниц;
- изучение бланка миграционной карты гостя (Форма 1).

2. Внимательно изучить действия работника службы приема, размещения и выписки гостей гостиницы во время встречи, регистрации и поселения гостя в соответствии со Стандартом (Приложение 1);

3. Быть готовыми к контрольной проверке знаний.

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите регистрацию гостя в соответствии с законодательством РФ и внутренним стандартом гостиницы;

2. Заполните миграционную карту (Форма 1) в соответствии с паспортом гостя;

3. Прокомментируйте действия сотрудника службы приема и размещения

Форма 1

Варианты заданий

Вариант № 1.

PRIVALOV SERGEIY, проживание с 01.08.2014 по 05.08.2014, паспорт 62№ 1315178 ОВД

Гостиница	CROWNE PLAZA AEROPORT
Город	Sankt – Petersburg
Цель приезда	tourism

Вариант №2

PETROV IVAN, проживание с 05.06.2014 по 12.06.2014, паспорт 62№ 1315178 ОВД

Гостиница	SOKOS PALACE BRIDGE
Город	Sankt – Petersburg
Цель приезда	tourism

Вариант № 3

SOROKA BORIS, проживание с 20.06.2014 по 25.06.2014, паспорт 62 № 1315178 ОВД

Гостиница	DOSTOEVSKY
Город	Sankt – Petersburg
Цель приезда	tourism

Вариант №4

PLATONOVA ELENA, проживание с 17.10.2014 по 18.10.2014, паспорт 62 № 1315178 ОВД

Гостиница	AMBASSADOR
Город	Sankt – Petersburg
Цель приезда	tourism

Вариант №5

SVETLOVA MARIA, проживание с 03.04.2014 по 06.04.2014, паспорт 62 № 1315178 ОВД

.Гостиница	KEMPINSKI MOIKA 22
Город	Sankt – Petersburg
Цель приезда	tourism

Вариант № 6.

KIRIVOV ARTEM, проживание с 11.07.2014 по 18.07.2014 паспорт 62№ 1315178 ОВД

Гостиница	SOKOS OLIMPIA GARDEN
Город	Sankt – Petersburg
Цель приезда	tourism

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.5

Тема: «Оформление расчетных документов. Составление счета за проживание»

Цель – изучить порядок окончательного расчета гостя за проживание и дополнительные услуги

Содержание работы: составление окончательного счета гостя при помощи бланков первичной отчетности

Теоретическая часть:

Завершающей стадией цикла обслуживания гостя является его выезд из отеля (check-out), на этом этапе осуществляется оплата им счета (или приведение счета к нулевому балансу).

Окончательный расчет с гостем обычно осуществляет сотрудник службы приема и размещения.

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Обычно самую большую сумму выплат на счете гостя составляет оплата за проживание. Стоимость услуг ресторана, бара, автостоянки, обслуживания в номерах, телефонных, транспортных и других услуг также может быть включена в счет.

Задачи:

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях раздела 2.6;
- ознакомление с рекомендованной литературой.

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите окончательный расчет гостя при помощи бланков первичной отчетности;
2. Проверьте оплату за проживание и питание гостей, уточните информацию о полученных дополнительных услугах, заполните бланк счета (Форма 3-Г) в соответствии с прайс-листом на услуги гостиницы (Приложение 1)

Форма бланка 3-Г

Гостиница _____

Город _____

СЧЕТ №_____ от «____»_____20___г.

Гр._____

(Ф.И.О.)

Тип номера_____ Заезд_____

(дата, часы)

№№

п-п Виды платежей Ед. К-во един.Цена

руб. Сумма

руб.

1. Проживание

С _____ по _____

дата, часы дата, часы сут.

2. Дополнительное место сут.

3. Дополнительные платные услуги:

А) Питание шт.

Б)

В)

Г)

Д)

Итого получено по
счету_____

(Сумма прописью)

Дежурный администратор _____/Ф.И.О/

Приложение 1

Прайс-лист на услуги гостиницы

Цена номера за ночь:

- одноместный «стандарт» - 1500 рублей;
- двухместный «стандарт» - 3000 рублей;
- трёхместный «стандарт» - 3000 рублей;
- одноместный «люкс» - 3000 рублей;
- двухместный «люкс» - 3500 рублей.

Питание:

- завтрак «шведский стол» - 250 рублей;
- завтрак (без НДС) - 200 рублей;
- обед - 400 рублей;
- ужин - 300 рублей;
- полный пансион - 800 рублей.

Дополнительные услуги:

- заказ такси - 100 рублей;
- обзорная экскурсия по городу - 500 рублей;
- сауна (1 час) - 400 рублей;
- массаж - 1500 рублей;

Мини-бар:

- вода (газ. 0,5) - 40 рублей;
- вода (негаз. 0,5) - 40 рублей;
- коньяк (0,25) - 200 рублей;
- чипсы «Лэйз» - 30 рублей;
- шампанское - 200 рублей;
- шоколад - 65 рублей.

Варианты заданий

Вариант№ 1.

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 января 2014 г. (5 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ООО «Волна» Сергеев Сергей Сергеевич и Петров Петр Петрович. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание – полный пансион: завтраки, обеды и ужины. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час) и такси. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант№ 2

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 15 до 16 февраля 2014 г. (1 сутки) в одноместном номере «стандарт» проживал гражданин Сидоров Сидор Сидорович. Питание: завтраки «шведский стол». Дополнительно гость

заказал такси и воспользовался мини-баром – выпил одну бутылку шампанского. Оплату будет производить наличными.

Вариант№ 3

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 18 по 25 января (7 суток) в двухместном номере «люкс» проживали граждане Васильев Василий Васильевич и Васильева Марина Петровна. Питание - полный пансион: завтрак, обед и ужин. Проживание и питание оплачено по безналичному расчету турфирмой «Роза ветров». Дополнительно гости заказали такси и одну обзорную экскурсию по городу. Оплату будут производить наличными.

Вариант№ 4

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 2 по 5 февраля 2014 г. (3 суток) в одноместном номере «люкс» проживал Антонов Антон Антонович. Питание: завтраки «шведский стол». В качестве постоянного клиента ему положена скидка на услуги проживания – 15%. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант№ 5

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 февраля 2014 г. (5 суток) в трехместном номере «стандарт» проживали три гражданина: Сергеев Сергей Сергеевич, Михайлов Михаил Михайлович и Павлов Павел Павлович. Питание - полупансион: завтраки и ужины. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час), заказали такси и услугу «поздний выезд» - выезд в 20.00. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант№ 6

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 19 по 21 февраля 2014 г. (2 суток) в двух одноместных номерах «стандарт» проживали командированные сотрудники завода «Стрела» граждане Николаев Николай Николаевич и Алексеев Алексей Алексеевич. Завод по безналичному расчету оплатил им проживание и питание - полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно Алексеев воспользовался 2 бутылками газированной воды (0,5) и 2 пакетами чипсов из мини-бара в номере, а Николаев - бутылкой коньяка (0,25) и плиткой шоколада. Оплату гости будут производить наличными раздельно.

Вариант№ 7

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 22 марта 2014 г. (2 суток) в одноместном номере «люкс» проживал гражданин Терентьев

Леонид Петрович. Питание - полный пансион: завтраки, обеды и ужины. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант№ 8

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 2 по 5 марта 2014 г. (3 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ОАО «Техпром» Григорьев Григорий Григорьевич и Федоров Федор Федорович. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание-полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно гости воспользовались 2 бутылками коньяка (0,25) и 4 плитками шоколада из мини-бара в номере. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант№ 9

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 22 марта 2014 г. (2 суток) в одноместном номере «люкс» проживал гражданин Гаврилов Павел Петрович. Питание - полупансион: завтрак и ужин. При бронировании гость заказал Wi-Fi в номер. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант№ 10

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 января 2014 г. (5 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ООО «Импульс» Иванов Иван Иванович и Андреев Андрей Андреевич. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание - полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час) и 2 сеансами массажа. Оплату гости будут производить наличными совместно.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.6

Тема: «Подготовка и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг»

Цель – изучить порядок подготовки и заключения договора о предоставлении гостиничных услуг

Содержание работы: составление и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг

Теоретическая часть:

Для компаний и турфирм, которые регулярно присылают заявки о бронировании и обеспечивают достаточную загрузку номеров, гостиница устанавливает специальные скидки, что фиксируется особым ценовым кодом. Этот тип взаимоотношений с гостиницей чаще всего употребляется компаниями, с которыми гостиница заключила договор о предоставлении гостиничных услуг. В задачи службы бронирования входит отслеживание правильности определения цены для компании или турфирмы, необходимое для последующего подсчета количества ночей, которые гости от компании или турфирмы прожили в гостинице. Эта цифра ведет в последующем к снижению цены или же, при недостаточном количестве ночей, к расторжению контракта.

В договоре оговариваются условия, на которых компания или турфирма выстраивает свои отношения с гостиницей (квота и категории номеров, порядок оплаты и пр.).

Задачи:

1) Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях раздела 2.7;

- ознакомление с рекомендованной литературой;

- ознакомление с интернет - источниками;

2) Внимательно изучить порядок заключения типового договора;

3) Изучить пункты типовой формы договора

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и предложенным текстом договора;

2. Измените, необходимые пункты и внесите реквизиты фирмы в типовую форму договора (Приложение 1) в соответствии с заданием

Приложение 1

ДОГОВОР №

предоставления гостиничных услуг

г. Красноярск «__»_____20 г.

Открытое акционерное общество «Гостиница Красноярск», именуемое в дальнейшем Гостиница, в лице Заместителя генерального директора по управлению гостиничным фондом Кухаренко Елены Владимировны, действующего на основании Доверенности № 3 от «01» января 2013г., с одной стороны, и _____ именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице _____ ____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые вместе Стороны, заключили настоящий договор, далее Договор, о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1 Предметом Договора является предоставление Гостиницей услуг по размещению лиц (гостей), указанных в заявке Заказчика в гостинице «Красноярск», расположенной по адресу - Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Урицкого, 94.

2. Порядок и условия предоставления услуг

2.1 Предоставление услуг Гостиницей Заказчику осуществляется по его предварительным заявкам. Заявка оформляется на фирменном бланке, подписывается уполномоченным лицом, с приложением печати и должна содержать следующие сведения:

- Ф.И.О. гостей;

- Количество гостей;

- Дата и время заезда гостей, период проживания;

- Категория номеров;

- Количество номеров;

- Дополнительные услуги (обеды/ужины, услуги транспорта, аренда конференц-зала и т.д.).

2.2 Гостиница обязуется рассмотреть полученную заявку на размещение гостей в течение:

- 24 часов, с момента ее получения, в случае размещения гостей в количестве менее 8 (восемь) человек;

- 72 часов, с момента ее получения, в случае размещения гостей в количестве 8 (восемь) человек и более,

и сообщить по факсу/электронной почте Заказчику о возможности или невозможности предоставления заказываемых гостиничных и иных услуг. В случае подтверждения заявки Заказчика Гостиница гарантирует предоставление условий обслуживания в объемах и в сроки, указанные в заявке Заказчика. Изменения условий согласуются Сторонами в каждом конкретном случае.

2.3 Заказчик имеет право изменить ранее направленную Гостинице заявку либо отказаться от нее, направив в Гостиницу соответствующее письменное уведомление об изменении либо об отказе в соответствии с условиями Договора.

2.4 Аннулирование заявки или изменение ее должны быть произведены Заказчиком в срок не менее чем за 24 часа до предполагаемой даты заезда индивидуальных гостей, и не мене чем за 72 часа до предполагаемой даты заезда гостей в количестве 8 (восемь) человек и более. В случае поступления от Заказчика отказа от подтвержденной Гостиницей заявки, позже установленного срока либо неприбытия гостя (гостей), Заказчик выплачивает Гостинице плату за фактический простой номеров в размере 100% стоимости заказанных и не используемых номеров за одни сутки.

2.5 В случае отмены Заказчиком заявки, Гостиница возвращает Заказчику сумму предоплаты за вычетом суммы, предусмотренной п. 2.4 Договора.

2.6 Обслуживание гостей осуществляется в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.1997 г., в редакции от 13.03.2013 г.

2.7 Продление срока пребывания гостя в Гостинице производится при наличии свободных мест. Оплата за продление проживания и дополнительные расходы, не подтвержденные заявкой Заказчика, производится самим гостем по официально опубликованным тарифам.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1 Цены на услуги по предоставлению гостиничных услуг гостям Заказчика определяются на 5 (пять) % меньше цен, установленных Гостиницей в Прейскуранте, размещенном на Интернет сайте Гостиницы www.hotelkrs.ru, далее Прейскурант. Стоимость дополнительных услуг (обеды/ужины, услуги транспорта, аренда конференц-зала и т.д.), определяется в соответствии с Прейскурантом, при этом, на них не распространяется предусмотренная настоящим пунктом скидка.

3.2. Всякое изменение Гостиницей цен, указанных в Прейскуранте (в т.ч. в отношении НДС), влечет за собой автоматическое изменение цен в соответствии с условиями пункта 3.1. Гостиница является плательщиком НДС 18%.

3.3 Гостиница обязуется размещать на Интернет сайте www.hotelkrs.ru, информацию об изменении цен и уведомлять об этом Заказчика не позднее, чем за 15 дней до введения их в действие.

3.4. За услуги указанные в п. 1.1. настоящего договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату на расчетный счет Гостиницы в размере 100% стоимости услуг, указанных в заявке Заказчика. Предоплата должна быть произведена не позднее 2 (двух) дней до заезда гостей. Подтверждением произведенной оплаты является зачисление денежных средств на расчетный счет Гостиницы.

3.5 Гостиница не позднее 5 (пяти) рабочих дней после полного предоставления услуг направляет Заказчику счета-фактуры с указанием номеров извещений, по которым Заказчиком произведена предоплата.

3.6 Окончательный расчет между Гостиницей и Заказчиком производится в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения счетов-фактур и соответствующих актов оказанных услуг.

3.7 Все расчеты между Сторонами производятся в рублях.

3.8 Заказчик не вправе объявлять гостям, проживающим в гостинице на основании его заявки, стоимость гостиничных и иных дополнительных услуг, выше стоимости опубликованной на Интернет сайте Гостиницы.

4. Ответственность сторон

4.1 Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с условиями последнего, а в части, не урегулированной Договором - в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2 Ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, нанесенный гостем, должен быть возмещен гостем в полном объеме, в день предъявления ему акта об ущербе, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3 Гостиница гарантирует уровень обслуживания гостей в соответствии с подтвержденной в заявке категорией номеров. В случае невозможности размещения в номере согласованной категории, Гостиница предоставляет номер категории, не ниже согласованной, без увеличения стоимости проживания.

5. Форс - мажор

5.1 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что это было вызвано возникновением обстоятельств непреодолимой силы.

5.2 О наступлении обстоятельств непреодолимой силы Стороны обязуются извещать друг друга в письменной форме с приложением документов, выданных уполномоченными органами государственной власти и местного самоуправления, подтверждение наличие обстоятельств непреодолимой силы.

5.3 При неисполнении обязательств по уведомлению об обязательствах непреодолимой силы Сторона не вправе ссылаться на их наличие в будущем.

6. Порядок разрешения споров

6.1 Изменение условий Договора, его расторжение и прекращение возможны только по соглашению Сторон или в случаях предусмотренных гражданским законодательством РФ.

6.2 При возникновении споров об исполнении условий Договора Стороны принимают меры для урегулирования спора в добровольном порядке.

6.3 В том случае, если Стороны не достигли согласия в ходе ведения переговоров, спор передается на разрешение в Арбитражный суд Красноярского края.

7. Порядок изменения и расторжения договора

7.1 Договор может быть расторгнут досрочно по следующим причинам:

- по инициативе одной из сторон при письменном уведомлении другой стороны в срок не менее чем одного месяца, до даты расторжения;

- по обоюдному согласию сторон;

- неисполнение, или ненадлежащее исполнение, какой-либо из Сторон принятых на себя обязательств, предусмотренных настоящим договором.

7.2 В случае если на момент истечения срока действия Договора между сторонами будут существовать незавершенные расчеты, либо другие неисполненные обязательства сторон по Договору, последний будет действовать до момента надлежащего исполнения обязательств, либо до другого момента установленного соглашением Сторон.

7.3 Изменения и дополнения к настоящему договору совершаются Сторонами в письменной форме, путем оформления дополнительного соглашения к Договору.

8. Срок действия договора

8.1 Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до «31» декабря 2015г.

8.2 По истечении указанного срока, в случае если ни одна из Сторон не заявит в письменной форме желания, о его расторжении, срок Договора считается продленным на 1 (один) календарный год на тех же условиях. Число продления сроков действия Договора неограниченно.

8.3 Факсимильные копии Договора имеют юридическую силу до получения обеими Сторонами подлинников, в случае, если факсимильное воспроизведение подписи и печати позволяет достоверно определить, что документ исходит от Стороны по Договору.

8.4 Договор составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

9. Юридические адреса и банковские реквизиты

ГОСТИНИЦА ЗАКАЗЧИК

ОАО «Гостиница Красноярск»
660049 г. Красноярск, ул. Урицкого,94
тел/факс (391) 274-94-04,274-94-21
ИНН 2466033686 КПП 246601001
р/с 40702810003000001175 в филиале
ОАО Банк ВТБ в г. Красноярске г. Красноярск
к/с 30101810200000000777
БИК 040407777
ОГРН 1032402949809,

Заместитель генерального директора по управлению гостиничным фондом

_____Е В. Кухаренко

Варианты заданий

Вариант№ 1.

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Волна», действуете на основании Устава Вашей организации. Рекизиты ООО «Волна» 394030, г. Воронеж, ул. Пограничная, д. 2. Тел./факс (473) 200-24-25, 200-24-26, ИНН/КПП 3664109480/366401001, р/с 40702810013000050783 в Централь - Черноземном банке Сбербанка РФ г. Воронеж, к/с 30101810600000000681, БИК 042007681, ОГРН 1113668007221. 2.2. Внесите в типовой договор поправку: полученная заявка на размещение гостей в количестве менее 10 (десяти) человек, должна рассматриваться Гостиницей в течение 24 часов, с момента ее получения

Вариант№ 2

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Роза Ветров», действуете на основании Устава Вашей организации. Рекизиты ООО «Роза Ветров» 105005, г. Москва, набережная академика Туполева, д. 15, стр. 22, офис 302/2. Тел./факс (495) 778-53-70, ИНН/КПП 7709443277/770901001, р/с 40703810320020831601 в ООО «Промсвязьбанк» г. Москва, к/с 30101810400000000555, БИК 044525555, ОГРН 1097799029481. Внесите в типовой договор поправку: аннулирование заявки или изменение ее должны быть произведены Заказчиком в срок не менее чем за 72 часа до предполагаемой даты заезда индивидуальных гостей

Вариант№ 3

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Санкт-Петербург Телеком», действуете на основании Устава Вашей организации. Рекизиты ООО «Санкт-Петербург Телеком» 197374 г. Санкт-Петербург, Торфяная дорога, д. 7, лит. Ф. Тел./факс (812) 118-00-01, 118-00-02, ИНН/КПП 7815020097/997750001, р/с 40702810500030004552 в ООО Банк ВТБ г. Санкт-Петербург, к/с 30101810700000000187, БИК 044525187, ОГРН 1027809223903. Внесите в типовой договор поправку: цены на услуги по предоставлению гостиничных услуг гостям Заказчика определяются на 7 (семь) % меньше цен, установленных Гостиницей в Прейскуранте, размещенном на Интернет сайте Гостиницы www.hotelkrs.ru, далее Прейскурант.

Вариант№ 4

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Техпром», действуете на основании Устава Вашей организации. Рекизиты ООО «Техпром» 199155 г. Санкт-Петербург, пр. Большой Смоленский, д.55. Тел./факс (812) 703-11-40, 703-11-41, ИНН/КПП 7801186303/780101001, р/с 40702810500030008781 в ООО Банк ВТБ г. Санкт-Петербург, к/с 30101810700000000231, БИК 044525231, ОГРН 1027800536103. Внесите в типовой договор поправку: за услуги указанные в п. 1.1. настоящего договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату не позднее 1 (одного) дня до заезда гостей.

Вариант№ 5

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Стрела», действуете на основании Устава Вашей организации. Рекизиты ООО «Стрела» 305040, г. Курск, ул. Аэродромная, д. 18. Тел./факс (4712) 39-99-47, 39-99-46, ИНН/КПП 4629015425/463201001, р/с 40702810400060000730 в Курском филиале АБ "РОССИЯ", к/с 30101810700000000743, БИК 043807743, ОГРН 1024600937371. Внесите в типовой договор поправку: за услуги указанные в п. 1.1. настоящего договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату на расчетный счет Гостиницы в размере 50% стоимости услуг, указанных в заявке Заказчика

Вариант№ 6

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Импульс», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Импульс» 630090, г. Новосибирск, ул. Инженерная д. 16. Тел./факс (383) 332-41-55, ИНН/КПП ИНН: 5405182735/540501001, р/с 40702810400020001706 в филиале "Новосибирский" ОАО Банка "ОТКРЫТИЕ" г. Новосибирск, к/с 30101810350040000835, БИК 045004835, ОГРН 1125476031922. Внесите в типовой договор поправку: Гостиница не позднее 3 (трех) рабочих дней после полного предоставления услуг направляет Заказчику счета-фактуры с указанием номеров извещений, по которым Заказчиком произведена предоплата

Методические указания по выполнению контрольной работы

Контрольные работы нужны для контроля Ваших успехов в изучении материала и оказания помощи при необходимости. По МДК «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» предстоит

выполнить две контрольные работы по варианту указанному в учебном графике. Работа выполняется в отдельных тетрадях.

Контрольная работа состоит из 20 вариантов. Вариант контрольной работы определяется по номеру, указанному в зачетной книжке студента.

Контрольная работа состоит из двух частей: теоретические вопросы, практическое задание.

На теоретические вопросы должен быть дан четкий, подробный ответ, указаны ссылки на информационные источники.

Практическое задание состоит из заданий по составлению или заполнению гостиничной документации на бронирование и решение ситуационных задач.

При оформлении контрольной работы:

• обязательно записывать вопросы и задания;

• за ответом на последний вопрос необходимо привести список используемых источников;

• необходимо оставить место для рецензии;

• привести необходимые эскизы, схемы, таблицы.

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту

Дифференцированный зачёт № 1:

1. Роль и значение гостиничной индустрии в сфере услуг.

2. Индустрия туризма и индустрия гостеприимства.

3. Место и функции гостиничных предприятий в индустрии туризма.

4. Классификация гостиниц по уровню комфорта.

5. Классификация гостиниц в РФ.

6. Понятие и особенности гостиничной услуги.

7. Функции предприятий гостеприимства.

8. Истоки зарождения индустрии гостеприимства в древний период: IV тысячелетие до н.э.

9. Развитие гостиничной индустрии в средневековье: V-XV вв. н.э.

10. Роль индустрии гостеприимства нового времени XVI в. - начало XX

11. Современные тенденции развития гостиничных предприятий.

12.Характеристика основных понятий и определений в области гостиничной сферы (туристическая индустрия, туризм, средства и системы размещения, койко-место, интенсивность загрузки номерного фонда).

13. Виды и функции туристских предприятий.

14.История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.

15. Факторы, влияющие на формирование и развитие туристического рынка.

16. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.

17. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.

18. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.

19. Полная классификация средств размещения в туристской индустрии и ее анализ. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиниц (принципы и критерии по стандартам обслуживания).

20. Зарубежный и российский рейтинг гостиниц.

21. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.

22. Признаки и анализ классификации средств размещения в гостиничной индустрии.

Дифференцированный зачёт № 2:

1. Гостиничные ассоциации.

2. Гостиничные цепи в России и за рубежом.

3. Принципы формирования гостиничных цепей.

4. Международные гостиничные правила.

5. Независимые и франчайзинговые компании.

6. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

7. Тенденции развития российских гостиничных предприятий.

8. Организационная структура гостиничного предприятия.

9. Роль и значение организационной структуры в эффективности работы гостиничного предприятия.

10. Организация работы службы бронирования.

11. Деятельность службы приема и размещения.

12. Основные функции службы регистрации и расчетной части.

13. Функциональные обязанности службы эксплуатации номерного фонда.

14. Роль службы безопасности в деятельности гостиничного предприятия.

15. Порядок организации работы инженерно-техническая службы.

16. Принципы взаимодействия основных служб гостиничного предприятия.

17. Государственное регулирование гостиничной деятельностью в России.

18. Условия питания и методы обслуживания на территории гостиничного предприятия.

19. Предприятия питания в гостиничном сервисе классификация, виды и их характеристика.

20. Принципы функционирования и особенности организации предприятия питания. Типы питания и их характеристика.

21. Способы организации питания в гостиничном сервисе.

22. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания.

Критерии оценки Дифференцированного зачёта:

«отлично» - за полный и правильный ответ на все вопросы

«хорошо» - незначительными замечаниями по ответу

«удовлетворительно» - за неполный ответ

«неудовлетворительно» - не полностью даны ответы на вопросы

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм: учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. – 396 с. – Режим доступа: по подписке. Текст: электронный.

http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099

2. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие / З.Б. Амирова; Министерство транспорта Российской Федерации, ФБОУ ВПО «Московская государственная академия водного транспорта», Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». – Москва: Альтаир: МГАВТ, 2014. – 85 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691. Текст: электронный.

3. Еланцева, О.П. Документационное обеспечение деятельности гостиниц: учебное пособие: [16+] / О.П. Еланцева; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. – 324 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. Текст: электронный. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572224

4. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 1071 с.: табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713– Текст: электронный.

Дополнительные источники:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений ВО, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова - 4-Е изд., исправленные. - М.: Академия. 2014. - 224 с. - (ВО Бакалавриат).

2. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к. культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.

3. Джум Т. А. Денисова Н. И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. Пособие /Т. А. Джум, Н. И. Денисова – М.: Магистр: ИНФРА – М, 2015. – 400 с.

4. Ехина М. А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений СПО / М. А. Ехина. - М.: Академия, 2016. - 304 с. - (Профессиональное образование).

5. Корнеев Н. В. Технология гостиничной деятельности: учебник для студентов учреждений ВО, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм"/ Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М.: Академия, 2015. - 288 с.

6. Новиков В. С. Организация туристской деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / В. С. Новиков. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 336 с. — (Сер. Бакалавриат). Режим доступа: (Текст электронный): https://studfile.net/preview/3563524/.

7. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс / Д. Уокер; пер. В.Н. Егоров. – Москва: Юнити, 2012. – 880 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745

Текст: электронный.

8. Феоктистов, И.А. Гостиничный бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения: практическое пособие / И.А. Феоктистов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательский дом "ГроссМедиа", 2009. – 224 с. – Режим доступа: по подписке. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=211368 – Текст: электронный.

Справочные источники:

1. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.

2. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.

3. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.

4. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.

5. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

6. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 (в ред. от 18.07.2019), Москва.

Интернет-ресурсы:

1. http://www.frontdesk.ru
2. http://www.hotelline.ru
3. http://www.prohotel.ru
4. http://www.restcon.ru