

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.10.2023 10:47:30
Уникальный идентификатор документа:
f498e59e83f65dd7c7ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных
бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС**

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная
Год набора – 2020

Рабочая программа дисциплины «Консьерж-сервис» разработано на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (Приказ Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017 г. № 515).

Автор-составитель: Гренков Е.А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства
и международных бизнес-коммуникаций,
кандидат педагогических наук, доцент

М.В. Василиженко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	9
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	9
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	10
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	11
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	11

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Консьерж-сервис

1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов знаний стандартов обслуживания; формирование представления о специфике предоставления информации об отеле, навыков и специфике делового общения, возможности применения их на практике в своей профессиональной деятельности.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- соблюдение стандартов поведения и обслуживания консьерж-сервиса;
- применение международных стандартов обслуживания в сфере гостиничного бизнеса;
- формирование способности применять на практике весь спектр приобретенных знаний и навыков работы консьержа;
- способность организовывать обслуживание и обеспечивать международный уровень сервиса в отеле.

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

Процесс изучения дисциплины «Консьерж-сервис» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
	ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-5. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей

ПК-6. Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности
	ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимость продуктов

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Консьерж-сервис» относится к элективным дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничная деятельность.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Дисциплина изучается на 3 курсе, в 5-6 семестре.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебной работы	Всего	Разделение по семестрам	
		5	6
Общая трудоемкость, ЗЕТ	4	2	2
Общая трудоемкость, час.	144	72	72
Аудиторные занятия, час.	60	34	26
Лекции, час.	30	17	13
Практические занятия, час., в т.ч. в форме практической подготовки	30	17	13
Самостоятельная работа	84	38	46
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Контрольные работы	-	-	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	Зачет	-	Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

- Тема 1. Услуги гостиниц и туристских комплексов
- Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда
- Тема 3. Организация работы прачечной и химчистки
- Тема 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания
- Тема 5 Организация питания в гостинице.
- Тема 6. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах
- Тема 7. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- Тема 8. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов					
	Общая трудоёмкость	из них				
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них		
				Лекции	Практические занятия	из них Практическая подготовка
5 семестр						
Тема 1. Услуги гостиниц и туристских комплексов	17	9	8	4	4	4
Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	17	9	8	4	4	4
Тема 3. Организация работы прачечной и химчистки	19	10	9	5	4	4
Тема 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	19	10	9	4	5	5
Итого за 5 семестр	72	38	34	17	17	17
6 семестр						
Тема 5 Организация питания в гостинице.	26	19	7	4	3	3
Тема 6. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	7	-	7	4	3	3
Тема 7. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	7	-	7	4	3	3
Тема 8. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	32	27	5	1	4	4
Итого за 6 семестр	72	46	26	13	13	13
Всего по дисциплине	144	84	60	30	30	30
Всего зачетных единиц	4					

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции
Тема 1. Услуги гостиниц и туристских комплексов	Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров. Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей Гостиничная услуга: понятие и особенности. Основные характеристики услуги: неосвязаемость, неотделимость предоставления от потребителя, гетерогенность, несохраняемость, отсутствие права собственности на услугу. Специфика гостиничной услуги. Виды услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах: основные, дополнительные и сопутствующие;	4	ПК-4, ПК-5 ПК-6

	платные и бесплатные, обязательные и необязательные. Основные подходы к определению качества гостиничных услуг		
Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	<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. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов.</p> <p>Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества. Последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность. Контроль подготовки к обслуживанию VIP- гостей. Виды «комплементов».</p> <p>Уборочные материалы, техника, инвентарь. 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. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>Техника безопасности. Правила пожарной безопасности. Средства пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Правила эвакуации Охрана труда в гостиничных предприятиях.</p>	4	ПК-4, ПК-5, ПК-6
Тема 3. Организация работы прачечной и химчистки	<p>Контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевых хозяйств гостиницы</p> <p>Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p>	5	ПК-5
Тема 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	<p>Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.</p> <p>Предоставление услуг сервис-бюро и spa. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.</p> <p>Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.</p> <p>Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.</p> <p>Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка».</p>	4	ПК-4, ПК-5, ПК-6

	<p>Оказание транспортных услуг проживающим. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок прием заказов на услуги автотранспорта и ведения документации. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий.</p> <p>Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.</p>		
Тема 5 Организация питания в гостинице.	<p>Предприятия питания в гостиницах: виды и типы, функциональное назначение, классификация. Особенности обслуживания гостей в ресторане, в баре, в номере гостиницы.</p> <p>Ресторан как подразделение гостиницы. Виды меню: «счастливый час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес –ланч, комплексное меню и т.д.</p> <p>Барное обслуживание. Виды баров в гостинице. Особенности работы лобби-бара, мини-бара.</p> <p>Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов. Правила этикета. Подготовка персонала к обслуживанию.</p> <p>Методы обслуживания при предоставлении услуги питания. Основные операции по подготовке к предоставлению услуги питания.</p> <p>Варианты обслуживания питанием и их международные обозначения НВ., FB., «all inclusive». Виды завтраков. Виды банкетов.</p> <p>Подготовка торгового зала к обслуживанию. Накрытие столов скатертями. Виды и формы складывания салфеток. Сервировка столов: виды, правила, требования, последовательность.</p>	4	ПК-4, ПК-5, ПК-6
Тема 6. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	<p>Технология приема заказа и этапы обслуживания гостей в номерах. Основные элементы обслуживания, способы, последовательность и правила подачи блюд. Последовательность уборки столов.</p> <p>Правила комплектации сервировочной тележки для обслуживания гостей питанием в номерах. Требования к используемой посуде и технологии сбора использованной посуды.</p> <p>Правила и формы расчета с потребителями. Составление счетов за обслуживание</p>	4	ПК-4, ПК-5, ПК-6
Тема 7. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<p>Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.</p> <p>Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.</p>	4	ПК-5

	<p>Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.</p> <p>Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.</p>		
<p>Тема 8. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.</p>	<p>Безопасность в средствах размещения. Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы.</p> <p>Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Технология работы обслуживающего персонала с ключами.</p> <p>Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж</p> <p>Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой.</p>	1	ПК-4, ПК-5

5.4. Практические занятия в форме практической подготовки

Тема	Содержание	Часы	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля, формируемых компетенций
Тема 1. Услуги гостиниц и туристских комплексов	<p>1. Требования к гостиницам различных категорий</p> <p>2. Виды услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах. Определение качества гостиничных услуг</p>	4	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Устный опрос Выполнение практических заданий.
Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	<p>1. Оформление технологических документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>2. Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p>	4	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Устный опрос Выполнение практических заданий.
Тема 3. Организация работы прачечной и химчистки	<p>1. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Составление бланков-заказов на услуги прачечной и химчистки</p> <p>2. Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья</p>	4	ПК-5	Устный опрос Выполнение практических заданий.
Тема 4. Организация предоставления	<p>1. Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги сервис-бюро. сра-услуг</p>	5	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Устный опрос Выполнение практических заданий.

услуг в процессе проживания	<p>2. Составление экскурсионной программы для групповых и индивидуальных туристов</p> <p>3. Оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т.ч. при возникновении форс-мажорных обстоятельств.</p> <p>4. Оформление финансовой документацией</p> <p>5. Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление.</p> <p>6. Анализ популярных анимационно-досуговых программ в гостиницах</p>			
Тема 5 Организация питания в гостинице.	<p>1. Разработка меню различных видов завтраков</p> <p>2. Владение техникой подачи блюд.</p> <p>3. Подача алкогольных и безалкогольных напитков. Подача горячих напитков</p>	3	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Устный опрос Выполнение практических заданий.
Тема 6. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	<p>1. Владение приемами обслуживания в номере гостиницы.</p> <p>2. Подготовка и комплектиация сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда, ужина в номер.</p> <p>3. Подача блюд в номере</p> <p>4. Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе (при заказе завтрака в постели)</p> <p>Составление счетов за обслуживание</p>	3	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Устный опрос Выполнение практических заданий.
Тема 7. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<p>1. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей</p> <p>2. Составление актов на списание инвентаря и оборудование</p>	3	ПК-5	Устный опрос Выполнение практических заданий.
Тема 8. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	<p>1. Составление алгоритма действий сотрудников гостиницы в ситуации, угрожающей безопасности гостей и\или персонала гостиницы (кражи, разбой, беспорядки, хулиганство, терроризм).</p> <p>2. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.</p>	4	ПК-4, ПК-5	Устный опрос Выполнение практических заданий.

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Тема 1. Услуги гостиниц и туристских комплексов	1.Проработка должностных обязанностей персонала номерного фонда 2.Поиск в интернете материалов по созданию и развитию в РФ гостиничных цепей 3.Поиск материалов для подготовки сообщений по теме: «Функциональное назначение гостиничных предприятий»	9	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий)
Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	1.Поиск в интернете материалов для разработки организационной структуры гостиничного предприятия 2.Поиск и проработка материалов по видам мини-сейфов, используемых в гостиницах 3.Поиск в интернете материалов по использованию современных средств для обработки различных поверхностей в гостиницах	9	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий)
Тема 3. Организация работы прачечной и химчистки	1.Поиск материалов для подготовки сообщений по использованию различных тканей в гостиничном хозяйстве	10	ПК-5	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий).
Тема 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	1.Поиск в интернете материалов о культуре поведения сотрудников 2.Подготовка сообщения об особенностях питания туристов из зарубежных стран и стран СНГ 3.Проработка должностных инструкций беллманов и ранеров 4.Проработка должностной инструкции консьержа 5.Поиск в интернете материалов по видам экскурсионных программ, предлагаемых проживающим	10	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий)

	6.Проработка материалов по использованию автотранспорта в гостиницах. Виды и назначение. 7.Проработка спектра услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе гостиницы			
Тема 5 Организация питания в гостинице.	1.Проработка материалов по видам обслуживания бара в гостиничном предприятии. 2.Составление схемы видов, типов и классификации предприятий питания. 3.Поиск материалов по применению различных видов мини-баров в гостиницах. Зарубежный опыт. 4.Проработка материалов о требованиях к ресторанному белью 5.Проработка материалов о использовании различных видов сервировочных тележек 6.Составление рекомендаций спиртных напитков к выбранным блюдам.	19	ПК-4, ПК-5, ПК-6	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий
Тема 8. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	1.Поиск информации об источниках угроз для гостей и персонала гостиницы. 2.Изучение возможностей инженерно – технических средств, применяемых в процессе обеспечения безопасности гостиницы 3.Проработка должностных обязанностей работников службы безопасности в гостиницах	27	ПК-4, ПК-5	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Консьерж-сервис» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Печатные издания

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник / М. А.Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2016. - 304с.
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия,

2021. - 320 с.

3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2022. - 256 с.

4. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Текст]: учебник / И.И. Потапова. - М.: Академия, 2019. - 320с.

Дополнительные источники (при необходимости)

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2016. - 168с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие / 6-е изд., перераб. - М.: Академия, 2015. - 240с.

3. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. — Москва: Юрайт, 2023. — 449 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 16.05.2023).

4. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство [Текст]: учеб. пособие / Д.Р. Уокер. - 4-е изд. - М.: Юнити, 2016. - 712с. - (Зарубежный учебник).

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Николенко П.Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — Москва: Юрайт, 2023. — 444 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 16.05.2023).

2. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181> (дата обращения: 16.05.2023).

3. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2023. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 16.05.2023).

4. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятия: учебник для вузов / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под ред. П. П. Чуваткина. — Москва: Юрайт, 2023. — 280 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516801> (дата обращения: 16.05.2023).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Консьерж-сервис» направлена на формирование у обучающихся систематизированных знаний о профессиональной деятельности в сфере ресторанного сервиса и создание устойчивой мотивации к освоению обучающимися основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации.

Структура дисциплины включает в себя лекционные, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Для углубленного изучения лекционного материала студентам предложен список основной и дополнительной литературы.

Тематика практических и самостоятельных работ имеет профессионально-ориентированный характер и непосредственную связь рассматриваемых вопросов с вашей профессией.

Практические занятия построены в виде обсуждения проблем дисциплины, решения открытых задач, практических заданий, устных ответов по темам дисциплины, выступления с сообщениями (мультимедийные презентации), докладами. Это развивает навыки работы с аудиторией с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, повышает культурный уровень и профессиональную компетентность. Для любой формы самостоятельной работы важно развивать навыки освоения научного (учебного) материала, умение изложить результаты своих интеллектуальных усилий и в логически корректной форме представить их.

Формированию общих и профессиональных компетенций студентов способствуют интерактивные методы обучения, наиболее полно отражающие специфику курса, одной из задач которой является моделирование будущей профессиональной деятельности. В изучении курса используются методы модерации, учебного исследования, конкретных ситуаций (case-study), которые позволяют решать конкретные проблемы и задачи, учиться взаимодействовать между собой, быть в активной позиции, осуществлять обратную связь.

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, в выполнении предложенных преподавателем индивидуальных заданий для самостоятельной работы, анализе данных периодики, нормативно-правовых документов. Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Консьерж-сервис», в котором содержатся описание заданий, методические рекомендации к их выполнению, списки учебной, справочной и дополнительной литературы, вопросы к экзамену. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

При подготовке к зачету следует обратить внимание на содержание основных тем дисциплины, определение основных понятий курса.

Для успешного освоения учебного материала и выполнения практических заданий студентам необходимо научиться работать с рекомендуемой литературой, нормативными документами, тестами, осуществлять поиск информации с помощью ресурсов Интернет.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Перечень информационных технологий:

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;
онлайн платформа для командной работы Miro;
текстовый и табличный редактор Microsoft Word;
портал института <http://portal.midis.info>

Перечень программного обеспечения:

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)
Mozilla Firefox
Adobe Reader
ESET Endpoint Antivirus

Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)

Microsoft™ Office®

Google Chrome

«Балаболка»

NVDA.RU

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. «Гарант аэро»
2. КонсультантПлюс
3. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно-библиотечной системы, предоставляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 310 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Ноутбук Многофункциональное устройство (МФУ) Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Тумба Стойка администратора Терминал для кредитных карт Настольная лампа Телефон Лотки для бумаги Сейф Ключница Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИ-ДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Библиотека Читальный зал № 122	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i>

		<p> Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталогный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИ-ДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». </p>
--	--	---