

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.07.2023 11:59:35
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**

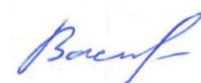
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная
Год набора – 2022

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. Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	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) Управление в гостиничном бизнесе.

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	3	2	1
Общая трудоемкость, час.	108	72	36
Аудиторные занятия, час.	60	34	26
Лекции, час.	32	18	14
Практические занятия, час.	28	16	12
Самостоятельная работа	48	38	10
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
5 семестр					
Тема 1. Услуги гостиниц и туристских комплексов	17	9	8	4	4
Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	17	9	8	4	4
Тема 3.Организация работы прачечной и химчистки	20	10	10	6	4
Тема 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	18	10	8	4	4
Итого за 5 семестр	72	38	34	18	16
6 семестр					
Тема 5 Организация питания в гостинице.	12	5	7	4	3
Тема 6. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	7	-	7	4	3
Тема 7. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	7	-	7	4	3
Тема 8. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	10	5	5	2	3
Итого за 6 семестр	36	10	26	14	12
Всего по дисциплине	108	48	60	32	28
Всего зачетных единиц	3				

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; платные и бесплатные, обязательные и необязатель-	4	ПК-4, ПК-5 ПК-6

	ные.Основные подходы к определению качества гостиничных услуг		
Тема 2. Организация по-этажного обслуживания номерного фонда	Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. 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. 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». 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. Техника безопасности. Правила пожарной безопасности. Средства пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Правила эвакуации Охрана труда в гостиничных предприятиях.	4	ПК-4, ПК-5, ПК-6
Тема 3.Организация работы прачечной и химчистки	Контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельёвого хозяйства гостиницы 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.	6	ПК-5
Тема 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и spa. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания. Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения. Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка». Оказание транспортных услуг проживающим. Брониро-	4	ПК-4, ПК-5, ПК-6

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

	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		
Тема 8. Обеспечение безопасности проживания и сохранности их вещей.	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. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Технология работы обслуживающего персонала с ключами. Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж 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.	2	ПК-4, ПК-5

5.4. Практические занятия

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

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

	Читальный зал № 122	<i>ное оборудование:</i> Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный 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 МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
--	---------------------	--