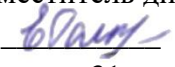


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**
«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА» - филиал
Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ИПТД – филиал ГБОУ ВО НГИЭУ)


УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора по УР
 Галкина Е.Н.
«31» августа 2021 год

ПАСПОРТ УЧЕБНОГО КАБИНЕТА

Учебный кабинет «Учебный гостиничный номер»

Факультет: Сервиса

Кафедра: Товароведения, сервиса и управления качеством

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий кафедрой
 Лазутина А.Л.
(подпись)
«31» августа 2021 год

Нижний Новгород
2021 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ	3
1.1.	Организация-разработчик	3
1.2.	Наименование учебной мастерской	3
1.3.	Место расположения учебной мастерской	3
1.4.	Заведующий учебной мастерской	3
1.5.	Назначение учебной мастерской	3
1.6.	Кадровый состав	3
2.	ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УЧЕБНОЙ МАСТЕРСКОЙ	4
3.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫХ КУРСОВ И УЧЕБНЫХ ПРАКТИК	5
4.	ПЛАНИРОВКА ПОМЕЩЕНИЯ И РАСПОЛОЖЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ	22

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Паспорт учебного кабинета представляет собой документ, в котором приводится систематизированная информация о материально-технической базе лаборатории, представляющей собой комплекс оборудования, наглядных и информационных ресурсов, обеспечивающих реализацию рабочих программ преподаваемых на кафедре дисциплин.

1.1. Организация-разработчик:

«Институт пищевых технологий и дизайна» – филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет».

1.2. Наименование учебной мастерской: «Учебный гостиничный номер»

1.3. Место расположения учебной мастерской: г. Нижний Новгород, ул. Спутника, д. 24а, аудитории 1, 2, 3.

1.4. Заведующий учебной мастерской: Герасимчук А.Е.

1.5. Назначение учебной мастерской: проведение учебных занятий для обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Деятельность мастерской направлена на централизованное решение задач по обучению и переподготовке специалистов.

Учебная мастерская необходима для реализации программ подготовки специалистов среднего звена.

В учебной мастерской проводятся практические и лабораторные занятия с обучающимися очной формы обучения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и программ дополнительного профессионального образования в соответствии с рабочими программами дисциплин; экзамены (квалификационные) и проведения демонстрационного экзамена.

1.6 Кадровый состав

№ п/п	ФИО	Должность	Образование	Выполняемые функции	Примечание
1	Н.А. Белоусова	старший преподаватель	Высшее образование – Инженер технолог – Финансовый менеджмент – Сервис	Проведение лекционных и практических занятий	
2	Ю.С. Ключева	доцент	Высшее образование – Менеджмент	Проведение лекционных и практических занятий	
3	Я.В. Бацына	доцент	Высшее образование	Проведение лекционных и	

			– Социология	практических занятий	
4	П.Г. Николенко	доцент	Высшее образование - Экономист	Проведение лекционных и практических занятий	
5	И.М. Морозова	доцент	Высшее образование - инженер экономист	Проведение лекционных и практических занятий	

2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УЧЕБНОЙ МАСТЕРСКОЙ

Комната 1:

площадь – 10,7 кв.м

длина – 4,38 м

ширина – 2,60 м

высота – 2,5 м

поверхность пола – ковролин;

температурный режим – соответствует санитарным нормам;

обеспеченность первичными средствами пожаротушения – переносной огнетушитель;

система освещения:

естественное - 1 оконных проема;

искусственное верхнее (количество осветительных приборов) – 1 шт.

система вентиляции – приточно-вытяжная;

система электропитания:

электрические розетки 220 В – 2 шт.;

система отопления: центральная

количество радиаторов – 1 шт;

влажная уборка – ежедневно.

Комната 2:

площадь – 10,7 кв.м

длина – 4,35 м

ширина – 2,70 м

высота – 2,5 м

поверхность пола – ковролин;

температурный режим – соответствует санитарным нормам;

обеспеченность первичными средствами пожаротушения – переносной огнетушитель;

система освещения:

естественное – 1 оконных проема;

искусственное верхнее (количество осветительных приборов) – 1 шт.
система вентиляции – приточно-вытяжная;
система электропитания:
электрические розетки 220 В – 2 шт.;
система отопления: центральная
количество радиаторов – 1 шт ;
влажная уборка – ежедневно.

Комната 3:

площадь – 10,8 кв.м
длина – 4,38 м
ширина – 2,68 м
высота – 2,5 м
поверхность пола – ковролин;
температурный режим – соответствует санитарным нормам;
обеспеченность первичными средствами пожаротушения – переносной
огнетушитель;
система освещения:
естественное - 1 оконных проема;
искусственное верхнее (количество осветительных приборов) – 1 шт.
система вентиляции – приточно-вытяжная;
система электропитания:
электрические розетки 220 В – 2 шт.;
система отопления: центральная
количество радиаторов – 2 шт.;
влажная уборка – ежедневно.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН,

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫХ КУРСОВ И УЧЕБНЫХ ПРАКТИК

Перечень учебных дисциплин, междисциплинарных курсов и учебных практик, для которых необходима учебная лаборатория

№ п/п	Код и наименование специальности/направления подготовки	Наименование ПМ/дисциплины	Наименование лабораторных работ
	43.02.14 Гостиничное Дело	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе.	<p>Практическое занятие №1 Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.</p> <p>Практическое занятие №2 Создание гостиничного предприятия Определение миссии предприятия.</p> <p>Практическое занятие №3 Проведение SWOT-анализа и формирование целей организации</p> <p>Практическое занятие №4 Влияние на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия.</p> <p>Практическое занятие №5 Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей.</p> <p>Практическое занятие №6 Планирование в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.</p> <p>Практическое занятие №7 Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы.</p>

			<p>Практическое занятие №8 Составление графиков выхода на работу.</p> <p>Практическое занятие №9 Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы.</p> <p>Практическое занятие №10 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.</p> <p>Практическое занятие №11 Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия.</p> <p>Практическое занятие №12 Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.</p> <p>Практическое занятие №13 Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</p>
--	--	--	--

			<p>Практическое занятие №14 Анализ стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.</p> <p>Практическое занятие №15 Построение системы стимулирования работников</p> <p>Практическое занятие №16 Построение системы дисциплинарной ответственности работников.</p> <p>Практическое занятие №17 Деловые коммуникации. Алгоритм принятия управленческого решения.</p> <p>Практическое занятие №18 Анализ результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Практическое занятие №19 Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.</p> <p>Практическое занятие №20 Особенности и правила ведения деловых бесед</p> <p>Практическое занятие №21</p>
--	--	--	---

			<p>Особенности и правила ведения деловых совещаний</p> <p>Практическое занятие №22</p> <p>Особенности и правила ведения деловых переговоров</p> <p>Практическое занятие №23</p> <p>Техника телефонных переговоров.</p> <p>Практическое занятие №24</p> <p>Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития).</p> <p>Практическое занятие №25</p> <p>Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.</p> <p>Практическое занятие №26</p> <p>Должностная инструкция руководителя гостиничного предприятия.</p> <p>Практическое занятие №27</p> <p>Планирование работы менеджера. Должностная инструкция менеджера гостиницы.</p> <p>Практическое занятие №28</p> <p>Затраты и потери рабочего времени</p> <p>Практическое занятие №29</p> <p>Конфликты: понятие,</p>
--	--	--	---

			<p>классификация, причины возникновения.</p> <p>Практическое занятие №30</p> <p>Стадии развития конфликтов, Методы управления конфликтом.</p> <p>Практическое занятие №31</p> <p>Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>Практическое занятие №32</p> <p>Выход из конфликтных ситуации и определение путей предупреждения стрессовых ситуаций.</p> <p>Практическое занятие №33</p> <p>Методы предупреждения стрессовых ситуаций</p> <p>Практическое занятие №34</p> <p>Управление организационным поведением</p> <p>Практическое занятие №35</p> <p>Планирование потребности в персонале структурного подразделения гостиницы.</p> <p>Функциональные обязанности сотрудников.</p> <p>Практическое занятие №36</p> <p>Должностная инструкция персонала гостиницы.</p> <p>Практическое занятие №37</p> <p>Современные методики определения соответствия</p>
--	--	--	--

			<p>личностных, деловых и профессиональных качеств персонала гостиниц.</p> <p>Практическое занятие № 38</p> <p>Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы.</p> <p>Практическое занятие № 39</p> <p>Процедура отбора, найма персонала гостиницы.</p> <p>Практическое занятие № 40</p> <p>Высвобождение, увольнение и текучесть кадров</p> <p>Практическое занятие № 41</p> <p>Разработка анкеты опроса сотрудников гостиницы для программы их адаптации</p> <p>Практическое занятие № 42</p> <p>Методика оценки качеств менеджера.</p> <p>Вовлечение сотрудников гостиницы в процесс обратной связи</p> <p>Практическое занятие № 43</p> <p>Аттестация сотрудников гостиницы</p> <p>Практическое занятие № 44</p> <p>Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции.</p>
		<p>ПМ. 01. Организация деятельности</p>	<p>Практическое занятие №1. Ознакомление с работой</p>

		<p>сотрудников службы приема и размещения.</p>	<p>службы приема, размещения и выписки гостей отеля.</p> <p>Практическое занятие №2. Функциональные обязанности администратора.</p> <p>Практическая работа №3. Организация рабочего места службы приема и размещения гостей.</p> <p>Практическое занятие №4. Составление перечня оборудования службы приема и размещения</p> <p>Практическое занятие №5. Отработка навыков по речевому этикету СПиР.</p> <p>Практическое занятие №6. Предоставление информации об отеле.</p> <p>Практическое занятие №7. Предоставление информации об отеле по запросу гостя.</p> <p>Практическое занятие №8. Предоставление информации по запросу о проживающем в отеле госте.</p> <p>Практическое занятие №9. Речевые стандарты при общении с гостем. Отработка навыков по речевому этикету в СПиР.</p> <p>Практическое занятие №10. Речевые стандарты при регистрации и размещении гостей.</p> <p>Практическое занятие №11. Отработка навыков поведения в конфликтных ситуациях с гостями.</p> <p>Практическое занятие</p>
--	--	--	--

			<p>№12. Профессиональная АСУ отелем описание и назначение модуля Front- Office.</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№13. Поселение гостя по брони. Заполнение профайла гостя.</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№14. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карты гостя.</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№15. Работа с профайлом гостя. Корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№16. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№17. Особенности поселения от групп.</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№18. Особенности поселения коллектива.</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№19. Предоставление туристической информации гостю.</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№20. Разработка VIP тура</p> <p>Практическое занятие</p> <p>№21</p>
--	--	--	--

			<p>Правила заполнения миграционной карты.</p> <p>Практическое занятие №22.</p> <p>АСУ отелем. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.</p> <p>Практическое занятие № 23</p> <p>Работа с жалобами гостей.</p> <p>Практическое занятие №24.</p> <p>АСУ отелем. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).</p> <p>Практическое занятие № 25.</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Практическое занятие № 26.</p> <p>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы</p> <p>Практическое занятие № 27.</p> <p>Работа со счетом гостя: начисление.</p> <p>Практическое занятие № 28.</p> <p>Работа со счетом гостя: разделение, скидка и перенос начисления.</p> <p>Практическое занятие № 29.</p> <p>Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя</p> <p>Практическое занятие № 30.</p>
--	--	--	---

			<p>Работа со счетами гостей. Оплата услуг.</p> <p>Практическое занятие № 31.</p> <p>Работа со счетами гостей. Выписка гостя.</p> <p>Практическое занятие № 32.</p> <p>Услуга «Трансфер». Разработка алгоритма выполнения услуги по заданным условиям.</p> <p>Практическое занятие № 33.</p> <p>Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах</p> <p>Практическое занятие № 34</p> <p>Идентификация платежных документов, их реквизитов.</p> <p>Практическое занятие № 35.</p> <p>Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.</p> <p>Практическое занятие № 36.</p> <p>Способы оплаты за проживания: Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.</p> <p>Практическое занятие № 37</p> <p>Оформление счет-извещения при оплате кредитной картой.</p> <p>Практическое занятие № 38.</p> <p>Составление актов о порче и пропаже собственности гостиницы</p>
--	--	--	--

			<p>Практическое занятие № 39. Составление акта забытых вещей гостем.</p> <p>Практическое занятие № 40. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер</p> <p>Практическое занятие № 41. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.</p> <p>Практическое занятие № 42. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.</p> <p>Практическое занятие № 43 Порядок ведения кассовых операций. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.</p> <p>Практическое занятие № 44 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Практическое занятие № 45. Профессиональная АСУ. Составление графика загрузки отеля.</p> <p>Практическое занятие № 46. Профессиональная АСУ Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.</p> <p>Практическое занятие № 47 Взаимодействие СПиР с</p>
--	--	--	---

			<p>другими службами гостиницы</p> <p>Практическое занятие № 48 Службы и виды услуг в гостинице.</p> <p>Практическое занятие № 49 Взаимодействие СПиРсо службой питания</p> <p>Практическое занятие № 50 Взаимодействие СПиРсо службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Практическое занятие № 51 Взаимодействие СПиРс инженерно-техническими службой</p> <p>Практическое занятие № 52 Профессиональная АСУ программа. Выполнение ночного аудита.</p> <p>Практическое занятие № 53 Профессиональная АСУ программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты</p>
		<p>МДК 01.01. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения.</p>	<p>Практическое занятие № 1 Введение и закрепление в упражнениях лексики, связанной с работой службы приема и размещения с гостями</p> <p>Практическое занятие № 2 Учебная работа с текстом «The Front Desk of the Hotel».</p> <p>Практическое занятие № 3. Составление диалогов по</p>

			<p>работе службы приема и размещения с гостями. Диалог на тему «Информация об отеле»</p> <p>Практическое занятие № 4.</p> <p>Составление диалогов на тему «Туристическая информация»</p> <p>Практическое занятие № 5</p> <p>Учебная работа с текстом «Hotel Housekeeping»</p> <p>Составление диалога «У стойки регистрации»</p> <p>Практическое занятие № 6.</p> <p>Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p> <p>Практическое занятие № 7. Категории гостей. Особенности обслуживания иностранных VIP-гостей.</p> <p>Практическое занятие № 8.</p> <p>Составление диалогов по работе службы приема и размещения с гостями. Диалог на тему «Заселение гостя»</p> <p>Практическое занятие № 9</p> <p>Составление диалогов по работе службы приема и размещения с гостями. Диалог на тему «Заселение иностранных граждан»</p> <p>Практическое занятие № 10.</p> <p>Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.</p> <p>Практическое занятие № 11.</p>
--	--	--	---

			<p>Оформление информационного счета при выезде гостя. Выписка гостя</p> <p>Практическое занятие № 12. Помощь гостю во время пребывания в отеле. Диалог на тему «Помощь гостю с бронированием столика в ресторане отеля»</p> <p>Практическое занятие № 13 . Распознавание и решение экстраординарных ситуаций (технической проблемы, напр. прорыв трубы горячего водоснабжения, потеря ключа от номера)</p> <p>Практическое занятие № 14 Распознавание и решение экстраординарных ситуаций (ограбление, несчастный случай)</p> <p>Практическое занятие № 15. Способы проведения расчетов с гостями</p> <p>Практическое занятие № 16 Составление диалога при выполнении процедуры выселения гостей на тему «Выселение гостя. Оплата услуг гостем кредитной картой»</p> <p>Практическое занятие № 17. Отделы гостиницы и их сотрудники. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</p> <p>Практическое занятие № 18.</p>
--	--	--	---

			Работа с жалобами гостей.
		<p>ПМ 04. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.</p>	<p>Практическое занятие № 1. Служба бронирования. Структура. Персонал.</p> <p>Практическое занятие № 2. Процедура бронирования. Введение и отработка основной лексики по теме.</p> <p>Практическое занятия №3 Составление диалогов, связанных с процедурой бронирования. Диалог на тему «Индивидуальное бронирование номера иностранным гостем»</p> <p>Практическое занятие № 4. Составление диалогов, связанных с процедурой бронирования. Диалог на тему «Бронирование номера иностранным гостем для себя и своих друзей»</p> <p>Практическое занятие № 5. Составление диалогов, связанных с процедурой бронирования. Диалог на тему «Бронирование номера категории VIP представителем. Иностранной компании для своего руководителя».</p> <p>Практическое занятие № 6. Составление диалогов, связанных с процедурой бронирования. Диалог на тему «Бронирование нескольких номеров представителем иностранной компании для своих сотрудников на время их командировки».</p> <p>Практическое занятие № 7. Составление диалогов, связанных с процедурой бронирования. Диалог на</p>

			<p>тему «Бронирование номера представителем иностранного тур агентства для своего клиента»</p> <p>Практическое занятие № 8. Составление диалогов, связанных с процедурой бронирования. Диалог на тему «Бронирование номеров представителем иностранного тур агентства для своих клиентов»</p> <p>Практическое занятие № 9. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.</p> <p>Практическое занятие № 10. Профессиональные термины и аббревиатуры на иностранном языке, принятые в гостиничной и туристской индустрии.</p> <p>Практическое занятие № 11. Составление диалогов в процессе приема, регистрации и размещения. Диалог на тему «Заезд в номер иностранного гостя, бронировавшего себе номер индивидуально»</p> <p>Практическое занятие № 12. Диалогическая речь на тему «Заезд в номера группы иностранных гостей, бронировавших себе номера самостоятельно»</p> <p>Практическое занятие № 13. Диалогическая речь на тему «Заезд в номер руководителя иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP»</p> <p>Практическое занятие №</p>
--	--	--	--

			<p>14. Диалогическая речь на тему «Заезд в номера группы сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки»</p> <p>Практическое занятие № 15. Диалогическая речь на тему «Заезд в номер клиента или группы туристов от иностранного тур агентства, номера для которых бронировала турфирма»</p> <p>Практическое занятие № 16. Диалог на тему «Выезд из номера иностранного гостя, бронировавшего себе номер индивидуально»</p> <p>Практическое занятие № 17. Диалогическая речь на тему «Выезд из номеров группы иностранных гостей, бронировавших себе номера самостоятельно»</p> <p>Практическое занятие № 18. Диалогическая речь на тему Выезд из номера руководителя иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP»</p> <p>Практическое занятие № 19. Диалогическая речь на тему «Выезд из номеров группы сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки»</p> <p>Практическое занятие № 20. Диалогическая речь на тему «Выезд из номеров клиента или группы туристов от иностранного</p>
--	--	--	---

			<p>тур агентства, номера для которых бронировала турфирма»</p> <p>Практическое занятие № 21. Составление ответов на письменные запросы иностранного гостя о бронировании одного или нескольких номеров.</p> <p>Практическое занятие № 22. Составление ответов на письменный запрос представителя иностранной компании о бронировании номера категории VIP для своего руководителя.</p> <p>Практическое занятие № 23. Составление ответов на письменные запросы представителя иностранной компании о бронировании нескольких номеров для сотрудников на время их командировки.</p> <p>Практическое занятие № 24. Составление ответов на письменные запросы представителя турагентства бронировании одного или нескольких номеров для клиентов.</p>
--	--	--	---

4. ПЛАНИРОВКА ПОМЕЩЕНИЯ И РАСПОЛОЖЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ

