Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.10.2023 10:48:37
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

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
ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

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

Челябинск – 2023

Рабочая программа дисциплины «Организация службы приема и размещения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017 г. № 515).

Автор-составитель: И.Ш. Пясецкая

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) 12

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) 12

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) 13

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 14

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем 15

11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 16

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

1.1. Наименование дисциплины

Организация службы приема и размещения

1.2. Цель дисциплины

Овладение обучающимися знаниями об особенностях организации и функционировании службы приема и размещения, практическими навыков владения работы сотрудника службы приема и размещения в гостиничном предприятии или ином средстве размещения.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний о профессиональном терминологическом аппарате, особенностях организации и функционировании службы приема и размещения, профессиональной этике сотрудников сферы обслуживания;
- выработка практических навыков обеспечения технологического цикла обслуживания, обеспечения контроля и оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного предприятия или иного средства размещения;
- способность осуществлять взаимодействие с потребителями гостиничных услуг и другими заинтересованными лицами.

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

Процесс изучения дисциплины «Организация службы приема и размещения» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
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

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Организация службы приема и размещения» относится к 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 4 зачетных единиц, 144 академических часов. Дисциплина изучается на 2 и 3 курсах, 4,5 семестре.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам	
		4	5
Общая трудоемкость, ЗЕТ	**4**	**2**	**2**
Общая трудоемкость, час.	**144**	72	**72**
Аудиторные занятия, час.	**106**	**38**	**68**
Лекции, час.	54	19	34
Практические занятия, час.	52	19	34
Самостоятельная работа	**38**	**34**	**4**
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. Введение в индустрию гостеприимства.

Структура индустрии гостеприимства. История и возникновение гостиничного хозяйства. Этапы развития гостиничного хозяйства. Пионеры индустрии гостеприимства. Модели

организации гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи и ассоциации. Гостиничный продукт. Особенности гостиничного продукта. Типы гостиничного продукта (основной, сопутствующий, дополнительный).

Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения

Структура средств размещения (коллективные и индивидуальные). Стандартная международная и европейская классификация средств размещения. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения в России. Внутригосударственная классификация.

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

Понятие организационной структуры. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления. Система франчайзинга. Зоны гостиничного предприятия (Frontoffice, Backoffice). Основные и дополнительные службы гостиниц. Зоны ответственности сотрудников.

Тема 4. Организация работы службы приема и размещения

Зоны службы прима и размещения (Frontoffice, Backoffice). Функции службы приема и размещения. Персональные и профессиональные качества сотрудников. Должностные обязанности сотрудников службы приема. Инструкции поведения сотрудников при ЧС. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. График дежурства сотрудников. Показатели эффективности гостиничного предприятия (KPI).

Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения

Техническое оснащение службы приема и размещения. Устройство службы приема и размещения. Эргономия рабочего места. История дверных замков и ключей. Глобальные системы бронирования. Зарубежные и отечественные АСУ гостиницами.

Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Документационное оснащение службы приема и размещения. Правила работы с первичной документацией службы приема и размещения. Шаблоны документов. Картотека гостей. Анкета гостя (регистрационный лист гостя). Карта гостя. Листы заезда и выезда гостей. Договор о предоставлении гостиничных услуг. Взаимодействие с турфирмами.

Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия.

Понятие номерного фонда гостиницы. Номер. Койко-место. Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров. Международная классификация номеров. Аббревиатуры номеров.

Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле

Бронирование гостиничных услуг. Типы бронирования. Каналы и источники бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция гарантированного и негарантированного бронирования. Подготовка к заезду гостя. Особенности и стандарты регистрации (check-in) индивидуальных гостей, группы гостей, ВИП-гостей, иностранных гостей. Правила заполнения необходимых для регистрации документов (анкета, карта гостя и др.). Оказание визовой поддержки иностранных граждан.

Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания

Многообразие услуг, оказываемых гостю во время проживания. Безопасность в гостиничном предприятии. Работа с претензиями гостей. Активный и пассивный менеджмент жалоб. Работа с конфликтными ситуациями. Письменные ответы на рекламации гостей. Ночной аудит. Ночной аудитор. Ночной портье. Обязанности сотрудников вечерней (поздней, ночной) смены. Проведение ночного аудита и передача дел по окончанию смены. Отчет смены.

Тема 10. Выписка гостя из отеля

Формы оплаты в гостиничном предприятии. Расчет с гостем. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Стандарт выписки гостя (check-out). Выписка индивидуального

гостя. Выписка группы гостей. Выписка вип-гостя (экспресс-выписка). Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем. Составные элементы

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
4 семестр					
Тема 1. Введение индустрию гостеприимства	10	6	4	4	-
Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения	18	8	10	4	6
Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия	15	6	9	4	5
Тема 4. Организация работы службы приема и размещения	16	8	8	4	4
Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения	13	6	7	3	4
Всего за 4 семестр:	**72**	34	38	19	19
5 семестр					
Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий	**4**	-	4	4	-
Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия	**13**	1	12	4	8
Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле	**21**	1	20	10	10
Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания	**17**	1	16	8	8
Тема 10. Выписка гостя из отеля	**17**	1	16	8	8
Всего за 5 семестр:	**72**	4	68	34	34
Всего по дисциплине	**144**	**38**	**106**	**53**	**53**
Всего зачетных единиц	**4**				

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
4 семестр			
Тема 1. Введение индустрию гостеприимства	Структура индустрии гостеприимства. История и возникновение гостиничного хозяйства. Этапы развития гостиничного хозяйства. Пионеры индустрии гостеприимства. Модели организации гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи и ассоциации. Гостиничный продукт. Особенности	4	ПК-4 ПК-5

	гостиничного продукта. Типы гостиничного продукта (основной, сопутствующий, дополнительный).		
Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения	Структура средств размещения (коллективные и индивидуальные). Стандартная международная и европейская классификация средств размещения. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения в России. Внутригосударственная классификация.	4	УК-4 ПК-5
Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия	Понятие организационной структуры. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления. Система франчайзинга. Зоны гостиничного предприятия (Frontoffice, Backoffice). Основные и дополнительные службы гостиниц. Зоны ответственности сотрудников	4	ПК-4 ПК-5
Тема 4. Организация работы службы приема и размещения	Зоны службы прима и размещения (Frontoffice, Backoffice). Функции службы приема и размещения. Персональные и профессиональные качества сотрудников. Должностные обязанности сотрудников службы приема. Инструкции поведения сотрудников при ЧС. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. График дежурства сотрудников. Показатели эффективности гостиничного предприятия (KPI).	4	УК-4 ПК-4 ПК-5
Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения	Техническое оснащение службы приема и размещения. Устройство службы приема и размещения. Эргономия рабочего места. История дверных замков и ключей. Глобальные системы бронирования. Зарубежные и отечественные АСУ гостиницами.	3	ПК-4 ПК-5
5 семестр			
Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Документационное оснащение службы приема и размещения. Правила работы с первичной документацией службы приема и размещения	4	УК-4 ПК-5
Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия	Понятие номерного фонда гостиницы. Номер. Койко-место. Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров. Международная классификация номеров. Аббревиатуры номеров.	4	ПК-4 ПК-5

Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле	Бронирование гостиничных услуг. Типы бронирования. Каналы и источники бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция гарантированного и негарантированного бронирования. Подготовка к заезду гостя. Особенности и стандарты регистрации (check-in) индивидуальных гостей, группы гостей, ВИП-гостей, иностранных гостей. Правила заполнения необходимых для регистрации документов (анкета, карта гостя и др.). Оказание визовой поддержки иностранных граждан.	10	УК-3 УК-4 ПК-4 ПК-5
Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания	Многообразие услуг, оказываемых гостю во время проживания. Безопасность в гостиничном предприятии. Работа с претензиями гостей. Активный и пассивный менеджмент жалоб. Работа с конфликтными ситуациями. Письменные ответы на рекламации гостей. Ночной аудит. Ночной аудитор. Ночной портье. Обязанности сотрудников вечерней (поздней, ночной) смены. Проведение ночного аудита и передача дел по окончанию смены. Отчет смены	8	УК-3 УК-4 ПК-4 ПК-5
Тема 10. Выписка гостя из отеля	Формы оплаты в гостиничном предприятии. Расчет с гостем. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Стандарт выписки гостя (check-out). Выписка индивидуального гостя. Выписка группы гостей. Выписка вип-гостя (экспресс-выписка). Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем. Составные элементы	8	УК-3 УК-4 ПК-4 ПК-5

5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
4 семестр				
Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения	1. Характеристика гостиничного предприятия: организационная структура, категория и тип 2. Сравнительный анализ гостиничных предприятий 3. Сравнение классификаций стран	6	УК-4	Практическая работа с таблицами, схемами Презентация

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия	1. Описание количественных и качественных характеристик гостиничного предприятия 2. Расчет численного состава сотрудников СПиР	5	УК-4 ПК-5	Презентация Практическая работа с таблицами
Тема 4. Организация работы службы приема и размещения	1.Расчет необходимого количества персонала для составления графика дежурства СПиР 2. KPI 3. Презентация инструктажа при пожаре 4. Презентация поведения персонала при ЧС.	4	УК-4 ПК-4 ПК-5	Презентация Практическая работа: выполнение ситуационных задач
Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения	1. Определение функционала отделов отеля по работе с АСУ	4	ПК-5	Практическая работа с таблицами
5 семестр				
Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия	1. Характеристика аббревиатур номерного фонда 2. Схематичная зарисовка гостиничного номера определенной категории 3. Распределение номерного фонда гостиничного предприятия	8	ПК-5	Практическая работа с таблицами, план-схемами Решение задач
Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле	1.Оформление письменных заявок на бронирование 2. Составление предложений по заявкам гостя 3. Решение ситуационных задач	10	УК-3 УК-4 ПК-4	Практическая работа: выполнение ситуационных задач
Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания	1. Оформление VIP – программы обслуживания 2. Письменный ответ на жалобу гостя 3. Решение ситуационных задач	8	УК-3 УК-4 ПК-4 ПК-5	Практическая работа с таблицами, выполнение ситуационных задач Практические задания
Тема 10. Выписка гостя из отеля	1. Заполнение формы «Invoice» (таблицы) в Excell 2. Решение ситуационных задач	8	УК-3 УК-4 ПК-4 УК-4 ПК-4 ПК-5	Практические задания Практическая работа: выполнение ситуационных задач

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	час.	Формируемые	Методы и формы контроля

			компе-тенции	формируемых компетенций
4 семестр				
Тема 1. Введение индустрию гостеприимства	1. Изучение лекционного материала, подготовка конспекта по теме. 2. Подготовка докладов.	6	УК-4	Устный ответ на практическом занятии; Защита докладов
Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения	1. Изучение лекционного материала, подготовка конспекта по теме. 2. Подготовка докладов	8	УК-4	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект). Защита докладов
Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия	1.Изучение лекционного материала по теме, подготовить доклад. 2. Создание проекта гостиницы 3. Заполнение таблиц	6	УК-4 ПК-4 ПК-5	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект). Защита проекта гостиницы Проверка домашней работы (заполнение таблиц)
Тема 4. Организация работы службы приема и размещения	1. Изучение лекционного материала, подготовка конспекта по теме. 2. Составление графика дежурства сотрудников СПиР	8	ПК-4 ПК-5	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект). Проверка самостоятельной работы (заполнение таблицы-графика)
Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения	1.Изучение лекционного материала по теме. 2. Подготовка докладов 3. Внесение данных в план номеров 4. Подготовка к зачету	6	УК-4 ПК-4 ПК-5	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект). Защита докладов Проверка самостоятельной работы (заполнение плана номеров) Устный зачет
5 семестр				
Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия	1.Изучение лекционного материала по теме 2. Описание номерного фонда 3. Характеристика номерного фонда	1	ПК-5	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект). Проверка самостоятельной рабо-ты (заполнение информации)
Тема 8. Технологический цикл обслужива-	1.Изучение лекционного материала по теме.	1	УК-3 УК-4 ПК-4	Устный ответ на практическом занятии;

ния в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле	2. Решение ситуационных задач 3.Заполнение книги бронирования 4. Подготовка докладов		ПК-5	Проверка домашнего задания (конспект). Проверка домашнего задания (задачи); Защита докладов
Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания	1.Изучение дополнительного лекционного материала по теме. 2. Описание действий сотрудника при получении заданий 3. Решение ситуационных задач	1	УК-3 УК-4 ПК-4 ПК-5	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задание (конспект, ситуационные задачи)
Тема 10. Выписка гостя из отеля	1.Изучение лекционного материала по теме 2. Описание действий сотрудника при выписке гостей 3. Расчет задач. 4. Подготовка к экзамену	1	УК-3 УК-4 ПК-4 ПК-5	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задание (конспект, задачи) Экзамен

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

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Организация службы приема и размещения» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

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

Печатные издания

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учебник / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2017. - 224 с.- (Бакалавриат)

2.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.

3.Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учебник / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия,2016. - 240с.

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

5. 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.

6. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия,2016. - 304с.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Николенко, П. 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. Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 547 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518225 (дата обращения: 16.05.2023).

3. 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).

Дополнительные источники *(при необходимости)*

1.Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2016. - 368с.: ил.

2. 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 образовательные ресурсы

•Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: https://minobrnauki.gov.ru/;

•Федеральный портал «Российское образование»: http://edu.ru/;

•Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: http://window.edu.ru/;

•Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: http://school-collection.edu.ru/;

•Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: http: //fcior. /edu.ru/;

•Справочно-правовая система "ГАРАНТ" http://www.i-exam.ru

•ЭБС «Юрайт»: https://urait.ru.

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

Дисциплина «Организация службы приема и размещения» является одной из основных прикладных дисциплин, обеспечивающих подготовку современных специалистов для сферы гостиничного бизнеса.

Предметом изучения дисциплины являются методы и технологии, используемые в процессе производства гостиничных продуктов, выполнения работ по оказанию и предоставления гостиничных услуг.

Цель дисциплины – овладение обучающимися знаниями об особенностях организации и функционировании службы приема и размещения, практическими навыков владения работы сотрудника службы приема и размещения в гостиничном предприятии или ином средстве размещения.

Основные задачи дисциплины:

- усвоение знаний о профессиональном терминологическом аппарате, особенностях организации и функционировании службы приема и размещения, профессиональной этике сотрудников сферы обслуживания;

- выработка практических навыков обеспечения технологического цикла обслуживания, обеспечения контроля и оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного предприятия или иного средства размещения;

- способность осуществлять взаимодействие с потребителями гостиничных услуг и другими заинтересованными лицами.

Структура дисциплины включает в себя десять тем, лекционные, практические занятий и самостоятельную работу обучающихся.

Тема 1. Введение индустрию гостеприимства

Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

Тема 4. Организация работы службы приема и размещения

Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения

Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий

Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия

Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле

Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания

Тема 10. Выписка гостя из отеля

Для организации самостоятельной работы разработаны методические указания в форме рабочей тетради.

Работа с тетрадью включает:

- заполнение свободных строк в теоретической части каждой темы (дать определение, назвать, написать формулу и т. д.)
- решение задач и выполнение заданий
- выполнение домашних заданий по рабочей тетради.

При подготовке к экзамену следует обратить внимание на содержание основных разделов дисциплины, определение основных понятий курса, методик расчета основных экономических показателей. Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельной работы студентов:

- Работа с конспектом лекций;
- Выполнение домашних заданий;
- Подготовка докладов с презентациями

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)	*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:* 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 Читальный зал № 122	*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:* 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».