

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.04.2025 18:31:09
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce7bb8a25c6bab059ebc58

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

**Кафедра гостеприимства и международных
бизнес-коммуникаций**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент в ресторанном
и гостиничном бизнесе

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора: 2025

Рабочая программа дисциплины «Организация службы приема и размещения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) (Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. № 970).

Автор-составитель: И.Ш. Пясецкая

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 9 от 28.04.2025 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
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	13
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	13
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 функционирования службы приема и размещения, практическими навыками владения работой 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 (модуля) «Организация службы приема и размещения» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
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
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации
	УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте
	УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.2. Умеет осуществлять профессиональную деятельность с лицами имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья
	УК-9.3. Владеет навыками взаимодействия с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах
ПК-5 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	ПК-5.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-5.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями и требованиями безопасности
	ПК-5.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг
ПК-6 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-6.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания, организует их выполнение
	ПК-6.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
	ПК-6.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина (модуль) «Организация службы приема и размещения» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) Менеджмент в ресторанном и 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 5 зачетных единиц, 180 академических часов. Дисциплина изучается на 2 курсе, 3, 4 семестре.

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам
---------------------	-------	-------------------------

		3	4
Общая трудоемкость, ЗЕТ	5	2	3
Общая трудоемкость, час.	180	72	108
Аудиторные занятия, час.	106	34	72
Лекции, час.	54	18	36
Практические занятия, час.	52	16	36
Самостоятельная работа	74	38	36
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Контрольные работы	-	-	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	экзамен	зачет	экзамен

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

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 приема 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, VIP-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 окончании 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
3 семестр					
Тема 1. Введение индустрию гостеприимства	12	8	4	4	-
Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения	16	8	8	4	4
Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия	16	8	8	4	4
Тема 4. Организация работы службы приема и размещения	16	8	8	4	4
Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения	12	6	6	2	4
Всего за 3 семестр:	72	38	34	18	16
4 семестр					
Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий	10	6	4	4	-
Тема 7. Номерной фонд гостиничного	18	6	12	4	8

предприятия					
Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле	28	8	20	10	10
Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания	28	8	20	10	10
Тема 10. Выписка гостя из отеля	22	8	16	8	8
Всего за 4 семестр:	108	36	72	36	36
Всего по дисциплине	180	74	106	54	52
Всего зачетных единиц	5				

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
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 гостиничного продукта. Типы гостиничного продукта (основной, сопутствующий, дополнительный).	4	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6
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 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6
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	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6
Тема 4. Организация работы службы приема и размещения	Зоны службы приема 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 предприя-	4	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6

	тия (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.	2	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6
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 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6
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	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6
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-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6
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	10	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6
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-	8	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6

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

5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
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	4	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	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	4	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Презентация Практическая работа с таблицами
Тема 4. Организация работы службы приема и размещения	1. Расчет необходимого количества персонала для составления графика дежурства СПиР 2. КРІ 3. Презентация инструктажа при пожаре 4. Презентация поведения персонала при ЧС.	4	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Презентация Практическая работа: выполнение ситуационных задач
Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения	1. Определение функционала отделов отеля по работе с АСУ	4	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Практическая работа с таблицами
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	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Практическая работа с таблицами, план-схемами Решение задач
Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в	1. Оформление письменных заявок на бронирование 2. Составление предложений по заявкам гостя 3. Решение ситуационных за-	10	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Практическая работа: выполнение ситуационных задач

отеле	дач			
Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания	1. Оформление VIP – программы обслуживания 2. Письменный ответ на жалобу гостя 3. Решение ситуационных задач	10	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Практическая работа с таблицами, выполнение ситуационных задач Практические задания
Тема 10. Выписка гостя из отеля	1. Заполнение формы «Invoice» (таблицы) в Excel 2. Решение ситуационных задач	8	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Практические задания Практическая работа: выполнение ситуационных задач

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Тема 1. Введение индустрию гостеприимства	1. Изучение лекционного материала, подготовка конспекта по теме. 2. Подготовка докладов.	8	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	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 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	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	8	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	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	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект). Проверка самостоятельной работы (заполнение таблицы-графика)
Тема 5. Техническое оснащение службы	1. Изучение лекционного материала по	6	УК-4 УК-5	Устный ответ на практическом занятии;

приема и размещения	теме. 2. Подготовка докладов 3. Внесение данных в план номеров 4. Подготовка к зачету		УК-9 ПК-5 ПК-6	Проверка домашнего задания (конспект). Защита докладов Проверка самостоятельной работы (заполнение плана номеров) Устный зачет
Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий	1.Изучение лекционного материала по теме 2.Подготовка докладов	6	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект). Защита докладов.
Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия	1.Изучение лекционного материала по теме 2. Описание номерного фонда 3. Характеристика номерного фонда	6	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект). Проверка самостоятельной работы (заполнение информации)
Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле	1.Изучение лекционного материала по теме. 2. Решение ситуационных задач 3.Заполнение книги бронирования 4. Подготовка докладов	8	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Устный ответ на практическом занятии; 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	8	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (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	8	УК-4 УК-5 УК-9 ПК-5 ПК-6	Устный ответ на практическом занятии; Проверка домашнего задания (конспект, задачи) Экзамен

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее - 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. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2021. - 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. Злобина, И.А. Сервисная деятельность на предприятиях гостеприимства: конкретные учебные ситуации: учебник / И.А. Злобина, Г.Р. Корнова, Е.В. Логинова, Я.Ю. Старовойтова. - Екатеринбург: Урал. гос. эконом. ун-т, 2021. - 101с.
5. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник / И.И. Потапова. - М.: Академия, 2021. - 320с.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Николенко, П.Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 531 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565984> (дата обращения: 23.04.2025).
2. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465> (дата обращения: 23.04.2025).
3. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560466> (дата обращения: 23.04.2025).

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/>;
- 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 навыками владения работой 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 занятия 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™ Office®
Google Chrome
«Гарант аэро»
КонсультантПлюс

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 Читальный зал № 122	Библиотека. Читальный зал с выходом в Интернет № 122 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».
--	--	--