

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 09.04.2024 15:44:14
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой МиМУ
_____ М.Л. Белоножко
« _____ » _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Организация службы приема и размещения

направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

форма обучения: очная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

Протокол № 10а от 5 мая 2023 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели дисциплины: освоение и формирование теоретических и практических знаний и навыков по организации службы приема и размещения гостиничных предприятий, приобретение умений и способности их применять на практике, развитие творческого мышления обучающихся, а также формирование профессиональных компетенций, необходимых выпускнику.

Основными задачами изучения курса являются:

1. Обобщение и уточнение теоретико-методологических основ по «Организации службы приема и размещения» гостиничного предприятия, ориентированных на современные тенденции развития сферы гостеприимства.
2. Формирование системных знаний деятельности службы приема и размещения гостиничных предприятий, особенностей функционирования службы приема и размещения.
3. Развитие практических навыков работы с финансово-экономической информацией и применения системы базовых финансовых показателей, принципами организации деятельности гостиничного предприятия.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация службы приема и размещения» относится к элективным дисциплинам части Блока 1 Учебного плана., формируемая участниками образовательных отношений

Для полного усвоения данной дисциплины, обучающиеся должны знать следующие дисциплины: « Технологии и организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» «Кросс-культурный менеджмент».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

Знание:

- нормативно - правовых актов, регламентирующих предпринимательскую деятельность гостиничного предприятия;
- факторы внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, оказывающие влияние на организацию гостиничных услуг;
- направления государственной поддержки малого и среднего предпринимательства.

Умения:

- самостоятельно и творчески использовать теоретические знания в области организации приема и размещения в процессе последующего обучения и при прохождении производственной практики на гостиничном предприятии;
- обеспечивать контроль и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) по организации приема и размещению;
- разрабатывать и реализовывать проекты по повышению лояльности предоставляемых услуг и конкурентоспособности гостиничного комплекса.

Владение:

- методами анализа и оценки информации, отражающей состояние и тенденции развития рынков гостиничной индустрии;
- методами управления командой для принятия решений по гостиничному продукту, ценообразованию, распределению, продвижению;
- навыками выявления потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса.

Содержание дисциплины «Организация службы приема и размещения» служит основой для освоения дисциплин: «Бизнес-планирование в сфере гостеприимства», «Анализ деятельности организаций сферы гостеприимства».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПКС-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПКС-1.1. Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает 3.1 основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
		Умеет У.1 использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
	ПКС-1.2 использует стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Знает 3.2 методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале
		Умеет У.2 осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
очная	3/6	30	30	-	84	-	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.
очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	4	4	-	12	20	ПКС-1.1 ПКС -1.2	Устный опрос, презентация
2	2	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	4	4	-	12	20	ПКС-1.1 ПКС -1.2	Устный опрос, презентация, Практические задания
3	3	Порядок регистрации и размещения гостей	4	4	-	12	20-	ПКС-1.1 ПКС -1.2	Устный опрос
4	4	Особенности регистрации туристских групп	4	4	-	12	20	ПКС-1.1 ПКС -1.2	Устный опрос Практические задания
5	5	Обслуживание гостей во время проживания	4-	4	-	12	20	ПКС-1.1 ПКС -1.2	Дискуссия Практические задания
6	6	Виды расчетов с проживающими	4	4	-	12	20	ПКС-1.1 ПКС -1.2	Устный опрос Практические задания
7	7	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	6	6	-	12	24	ПКС-1.1 ПКС -1.2	Устный опрос
7	Зачет		-	-	-	-	-	ПКС-1.1 ПКС -1.2	Вопросы к зачету
Итого:			30	30	-	84	144		

заочная форма обучения (ЗФО)

Не реализуется.

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице».

Особенности предоставления гостиничных услуг. Организационно-управленческая структура гостиницы. Служба приема и размещения: основные задачи и функции. Роль маркетинговых исследований гостиничных услуг. Психология обслуживания. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации.

Раздел 2. «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице».

Номерной фонд гостиничного предприятия. Служба бронирования. Централизованное резервирование. Учет использования номерного фонда. Документация, необходимая для учета номерного фонда

Раздел 3. «Порядок регистрации и размещения гостей».

Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп. Порядок регистрации гостей. Процесс размещения гостей в номерном фонде. Переселение гостя. Системы контроля доступа в помещения гостиниц

Раздел 4. «Особенности регистрации туристских групп».

Организованный заезд туристских групп. Порядок регистрации гостя. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер. Порядок проживания в гостинице. Технология поселения туристских групп. Специфика обслуживания индивидуальных и групповых туристов. Клиент женщина.

Раздел 5. «Обслуживание гостей во время проживания».

Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице. Порядок работы с претензиями гостей. Программа лояльности для постоянных гостей. Виды программ поощрения. Технологии работы с гостевыми жалобами. Методы работы с возражениями, правила работы с рекламациями, работа с конфликтами. Правила организации хранения ценных вещей (сейфы, депозитные ячейки). Организация хранения личных вещей. Правила обращения с магнитными ключами. Основные технологические документы для учета номерного фонда.

Раздел 6. «Выезд гостей и виды расчетов с проживающими».

Выезд гостя из гостиницы. Процедура выписки гостя. Организация отъезда и проводов гостей. Функции выписки и оплаты счета. Правила оплаты за проживание. Основные характеристики расчетов. Виды расчетов с проживающими гостями в гостинице. Расчетные документы. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплата.

Раздел 7. «Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения».

Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения. Возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя. Использование информационных технологий для автоматизированной системы управления СПиР.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	4	-	-	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
2	2	4	-	-	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
3	3	4	-	-	Порядок регистрации и размещения гостей
4	4	4	-	-	Особенности регистрации туристских групп
5	5	4	-	-	Обслуживание гостей во время проживания
6	6	4	-	-	Виды расчетов с проживающими
7	7	6	-	-	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого:		30	-	-	Х

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2		4	5	6
1	1	4	-	-	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
2	2	4	-	-	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
3	3	4	-	-	Порядок регистрации и размещения гостей
4	4	4	-	-	Особенности регистрации туристских групп
5	5	4	-	-	Обслуживание гостей во время проживания
6	6	4	-	-	Виды расчетов с проживающими
7	7	6	-	-	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого:		30	-	-	Х

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	2	3	4	5	6	7

1	1	12	-	-	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	Подготовка к презентации Подготовка к устному опросу
2	2	12	-	-	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	Подготовка к презентации Подготовка к устному опросу, практической работе
3	3	12	-	-	Порядок регистрации и размещения гостей. Типология гостей.	Подготовка к устному опросу, практической работе
4	4	12	-	-	Особенности регистрации туристских групп	Подготовка к устному опросу, практической работе
5	5	12	-	-	Обслуживание гостей во время проживания	Подготовка к устному опросу, практической работе
6	6	12	-	-	Виды расчетов с проживающими	Подготовка к устному опросу, практической работе
7	7	12	-	-	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	Подготовка к устному опросу
8	8	-	-	-	-	Подготовка к зачету, контрольная работа (ЗФО)
Итого:		84	-	X	X	X

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Максимальное количество баллов за каждую текущую аттестацию

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1 текущая аттестация		
1.1	Устный опрос по теме «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	10
1.2	Презентация по теме «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице» «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	10
1.3.	Устный опрос по теме «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	10
1.4.	Практическое задание по теме «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице» «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	10
1.5.	Устный опрос по теме «Порядок регистрации и размещения гостей»	10
ИТОГО за первую текущую аттестацию		50
2 текущая аттестация		
2.1	Устный опрос по теме 4«Особенности регистрации туристских групп» и по теме 5 «Обслуживание гостей во время проживания»	10
2.2	Практические задания по теме 4 «Особенности регистрации туристских групп» и по теме 5 «Обслуживание гостей во время проживания»	10
2.3.	Устный опрос по теме по теме 6 «Виды расчетов с проживающими»	10
2.4.	Практические задания «Виды расчетов с проживающими»	10
2.5	Устный опрос по теме 7 «Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения»	10
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		50
Всего		100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ www.urait.ru
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- Библиотеки нефтяных вузов России :
- Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина <http://elib.gubkin.ru/>,
- Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/> ,

- Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>
- Электронная справочная система нормативно-технической документации «Технорматив»
- ЭКБСОН - информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Microsoft Windows

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Организация службы приема и размещения	<p>Лекционные занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>Оснащенность:</p> <p>Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.</p> <p>Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран</p>	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70
		<p>Практические занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Оснащенность:</p> <p>Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.</p> <p>Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p>	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

На практических занятиях обучающиеся знакомятся с содержанием задания, изучают методику и выполняют письменную работу в формате практического задания. Для эффективной работы, обучающиеся должны иметь соответствующие канцелярские

принадлежности, конспект лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя.

Задания для выполнения на практических занятиях, раздаточный и справочный материал обучающиеся получают индивидуально от преподавателя.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся всех направлений подготовки (уровень бакалавриата) и форм обучения / сост. С.С. Ситёва, отв. редактор М.Л. Белоножко; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2020. – 16 с.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Организация службы приема и размещения

Код, направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
ПКС-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПКС-1.1. Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает 3.1 основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Не знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Демонстрирует отдельные знания основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Демонстрирует достаточные знания основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Демонстрирует исчерпывающие знания основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
		Умеет У.1 использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Не умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, допуская незначительные ошибки	Хорошо умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	В совершенстве умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
	ПКС-1.2 использует стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах персонала	Знает 3.2 методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах персонала	Не знает методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Демонстрирует отдельные знания методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Демонстрирует достаточные знания методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Демонстрирует исчерпывающие знания методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале
		Умеет У.2 осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Не умеет осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Умеет осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, допуская незначительные ошибки	Хорошо умеет осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В совершенстве умеет осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина Организация службы приема и размещения

Код, направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	2	3	4	5	6
1	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511181	ЭР*	25	100	+
2	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 : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/532803	ЭР*	25	100	+
3	Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511182	ЭР*	25	100	+

Лист согласования

Внутренний документ "Организация службы приема и размещения_2023_43.03.03_ИГТБ"

Документ подготовил: Бибик Лариса Николаевна

Документ подписал: Белоножко Марина Львовна

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат
	Заведующий кафедрой, имеющий ученую степень доктора наук	Белоножко Марина Львовна		Согласовано
	Специалист 1 категории		Радичко Диана Викторовна	Согласовано
	Директор	Каюкова Дарья Хрисановна		Согласовано