

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 20.05.2024 11:57:41
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН
М.Л. Белоножко
«20» 05 2020 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/заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08. 06. 2020 г. и требованиями ОПОП по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Индустрия гостеприимства и туризма» к результатам освоения дисциплины «Организация службы приема и размещения».

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

Протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

Заведующий кафедрой  М.Л. Белоножко

Рабочую программу разработал:

Л.В. Ребышева, доцент кафедры МиМУ, к.с.н, доцент



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 дисциплинам части Блока 1, формируемая участниками образовательных отношений, элективные дисциплины Учебного плана.

Для полного усвоения данной дисциплины, обучающиеся должны знать следующие разделы ФГОС: «Информационно-коммуникативные технологии в сфере гостеприимства».

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. 3.1.1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 3.1.4. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Знает: этапы и элементы процесса организации оказания услуг в сфере гостеприимства (3.1.1), (3.1.4)
	ПКС-1. У.1.1. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Умеет: анализировать структуру и состав затрат гостиничных предприятий и других средств размещения; обеспечить контроль и оценить эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) по организации приема и размещению. (У.1.1)
	ПКС-1. В.1.2. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Владеет: навыками определения затрат и расчета прибыли гостиничных предприятий; -методами исследования для принятия решений по гостиничному продукту, ценообразованию, распределению, продвижению (В.1.2)

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 час.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7
очная	1/2	34/-	17/-	-	57/-	экзамен
заочная	2/3	-/8	-/8	-	-/92	контрольная работа, экзамен
итого		34/8	17/8	-	57/92	х

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.2

№ 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/-	3/-	-	6/-	13/-	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презентация Дискуссия
2	2	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	6/-	3/-	-	4/-	13/-	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презентация Дискуссия Практическая работа
3	3	Порядок регистрации и размещения гостей	6/-	2/-	-	4/-	12/-	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презентация Дискуссия Практическая работа
4	4	Особенности регистрации туристских групп	4/-	2/-	-	4/-	10/-	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Дискуссия Практическая работа
5	5	Обслуживание гостей во время проживания	6/-	3/-	-	4/-	13/-	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Дискуссия Практическая работа

№ 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
6	6	Виды расчетов с проживающими	4/-	2/-	-	4/-	10/-	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презентация Дискуссия Практическая работа
7	7	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	4/-	2/-	-	4/-	10/-	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презентация Дискуссия
7	Экзамен		-	-	-	27/-	27/-	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Экзаменационные вопросы и задания
Итого:			34/-	17/-	-	57/-	108/-		

заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ 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	-/2	-/2	-	-/12	-/16	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презентация Дискуссия
2	2	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	-/1	-/1	-	-/12	-/14	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презентация Дискуссия Практическая работа
3	3	Порядок регистрации и размещения гостей	-/1	-/1	-	-/12	-/14	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презентация Дискуссия Практическая работа
4	4	Особенности регистрации туристских групп	-/1	-/1	-	-/12	-/14	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Дискуссия Практическая работа
5	5	Обслуживание гостей во время проживания	-/1	-/1	-	-/12	-/14	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Дискуссия Практическая работа
6	6	Виды расчетов с	-/1	-/1	-	-/12	-/14	ПКС-1	Презентация

№ 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
		проживающими						(3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	ция Дискуссия Практиче- ская рабо- та
7	7	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	-/1	-/1		-/11	-/13	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Презента- ция Дискуссия
7	Экзамен		-	-	-	-/9	-/9	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Экзаменац ионные вопросы и задания
Итого:			-/8	-/8	-	-/92	-/108		

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 приёма 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/-	-/2	-	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
2	2	6/-	-/1	-	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
3	3	6/-	-/1	-	Порядок регистрации и размещения гостей
4	4	4/-	-/1	-	Особенности регистрации туристских групп
5	5	6/-	-/1	-	Обслуживание гостей во время проживания
6	6	4/-	-/1	-	Виды расчетов с проживающими
7	7	4/-	-/1	-	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого:		34/-	-/8	X	

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	3/-	-/2		Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
2	2	3/-	-/1		Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
3	3	2/-	-/1		Порядок регистрации и размещения гостей
4	4	2/-	-/1		Особенности регистрации туристских групп
5	5	3/-	-/1		Обслуживание гостей во время проживания
6	6	2/-	-/1		Виды расчетов с проживающими
7	7	2/-	-/1		Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого:		17/-	-/12	X	X

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	6/-	-/12		Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	Презентация Дискуссия
2	2	4/-	-/12		Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	Презентация Дискуссия Практическая работа
3	3	4/-	-/12		Порядок регистрации и размещения гостей. Типология гостей.	Презентация Дискуссия Практическая работа
4	4	4/-	-/12		Особенности регистрации туристских групп	Дискуссия Практическая работа
5	5	4/-	-/12		Обслуживание гостей во время проживания	Дискуссия Практическая работа
6	6	4/-	-/12		Виды расчетов с проживающими	Презентация Дискуссия Практическая работа
7	7	4/-			Информационные и телекоммуникационные тех-	Презентация Дискуссия

			-/11		нологии в работе службы приема и размещения	
8	8	27/-	-/9	-	-	Подготовка к экзамену
Итого:		57/-	-/92	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

Обучающиеся заочной формы обучения выполняют контрольную работу в -/3 семестре.

7.1 Методические указания для выполнения контрольных работ

При подготовке контрольной работы обучающийся может использовать:

Методические указания по освоению дисциплины «Организация службы приема и размещения» для обучающихся по направлению 43.03.03 Гостиничное дело профиль: Индустрия гостеприимства и туризма (квалификация бакалавр), размещенные во внутривузовской системе поддержке учебного процесса Eduson.

7.2. Тематика контрольных работ

1. Служба приема и размещения – функциональные обязанности.
2. Стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения.
3. Оформление расчетных документов гостя.
4. Технология регистрации гостей.
5. Технология бронирования номеров в гостинице.
6. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.
7. Внешнее взаимодействия службы приема и размещения. Ночной аудит.
8. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.
9. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
10. Особенности обслуживания VIP гостей.
11. Калькулирование и ценообразование на услуги гостиницы.
12. Протокол и этикет в деловом общении. Изучение речевых стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
13. Психологические основы делового общения.
14. Речевые стандарты деловой корреспонденции.
15. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
16. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры непонимания.
17. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли-продажи.

18. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение.
19. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд.
20. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки».
21. Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.
22. Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчёта.
23. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Конфликтные ситуации при расчётах с гостями и алгоритм их разрешения.
24. Формы расчётов платёжными документами в сфере гостиничного сервиса. Виды международных платёжных систем, дорожных чеков, еврочек, пластиковых карт, реквизиты платёжных документов
25. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платёжности и общие средства защиты бумажных денежных средств.
26. Составление и оформление счетов, внесение изменений в счета, производство расчетов с клиентами с использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
27. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации
28. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими отделами гостиницы
29. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.
30. Соблюдение принципов взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.
31. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
32. Функциональные обязанности ночного портье. Портфолио гостя. Организация работы службы консьержей и батлеров.
33. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.

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

	Виды контрольных мероприятий	Баллы	№ недели
1	Подготовка презентации Выступление на занятии	10	1,2
2	Подготовка презентации Выступление на занятии	10	3-5

3	Подготовка презентации Выступление на занятии	10	6-8
ИТОГО за первую текущую аттестацию		30	
4	Подготовка презентации Выступление на занятии	10	9-11
5	Подготовка презентации Выступление на занятии	20	12-16
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		30	
6	Подготовка презентации Выступление на занятии	10	17-19
7	Подготовка презентации Выступление на занятии Итоговый тест	30	20-24
ИТОГО за третью текущую аттестацию		40	
ВСЕГО		100	

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

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1.1	Готовая презентация по теме	0-25
1.2	Выполнение тестовых заданий по теме.	0-25
1.3.	Итоговый тест	0-50
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

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Прспект»;
- ЭБС «Консультант студент»,

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

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. MicrosoftOfficeWindows

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	Персональные компьютеры	Проектор, экран

11. Методические указания по организации СРС

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, индивидуальный план магистранта, 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.

2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся заключается в получении заданий у преподавателя для индивидуального освоения. Преподаватель на занятии дает рекомендации, необходимые для освоения материала. В ходе самостоятельной работы обучающиеся должны изучить теоретический материал по темам дисциплины, подготовиться к практическому занятию, собеседованию, выполнить практическое задание (презентацию) и подготовить его к демонстрации. Обучающиеся должны понимать содержание выполненной работы (знать определения понятий, уметь разъяснить значение и смысл любого термина, используемого в работе и т.п.).

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 результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
ПКС-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знает: ПКС-1. Знает: этапы и элементы процесса оказания услуг в сфере гостеприимства	Не владеет знаниями этапами и элементов процесса организации оказания услуг в сфере гостеприимства	Демонстрирует отдельные знания этапов и элементов процесса организации оказания услуг в сфере гостеприимства	Демонстрирует достаточные знания этапов и элементов процесса организации оказания услуг в сфере гостеприимства	Демонстрирует исчерпывающие знания этапов и элементов процесса организации оказания услуг в сфере гостеприимства

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
	<p>Умеет ПКС-1. анализировать структуру и состав затрат гостиничных предприятий и других средств размещения; обеспечить контроль и оценить эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) по организации приема и размещению.</p>	<p>Не умеет анализировать структуру и состав затрат гостиничных предприятий и других средств размещения; обеспечить контроль и оценить эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) по организации приема и размещению.</p>	<p>Умеет анализировать структуру и состав затрат гостиничных предприятий и других средств размещения; обеспечить контроль и оценить эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) по организации приема и размещению.</p>	<p>Хорошо умеет анализировать структуру и состав затрат гостиничных предприятий и других средств размещения; обеспечить контроль и оценить эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) по организации приема и размещению.</p>	<p>В совершенстве умеет анализировать структуру и состав затрат гостиничных предприятий и других средств размещения; обеспечить контроль и оценить эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) по организации приема и размещению.</p>

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
	Владеет: ПКС-1. навыками определения затрат и расчета прибыли гостиничных предприятий; -методами исследования для принятия решений по гостиничному продукту, ценообразованию, распределению, продвижению	Не владеет навыками определения затрат и расчета прибыли гостиничных предприятий; -методами исследования для принятия решений по гостиничному продукту, ценообразованию, распределению, продвижению	Владеет навыками определения затрат и расчета прибыли гостиничных предприятий; -методами исследования для принятия решений по гостиничному продукту, ценообразованию, распределению, продвижению	Хорошо владеет навыками определения затрат и расчета прибыли гостиничных предприятий; -методами исследования для принятия решений по гостиничному продукту, ценообразованию, распределению, продвижению	В совершенстве владеет навыками определения затрат и расчета прибыли гостиничных предприятий; -методами исследования для принятия решений по гостиничному продукту, ценообразованию, распределению, продвижению

**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	Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / С.В. Иванилова. — Электрон. текстовые данные. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — 978-5-394-02200 Режим доступа: http://www.iprbookshop.rul	ЭР*	25	100	ЭБС IPRbooks
2	<u>Казакевич, Татьяна Александровна.</u> Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [] : Учебное пособие / Т. А. Казакевич. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2018. - 185 с. http://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD	ЭР*	25	100	ЭБС «Юрайт»
3	Скобкин, Сергей Сергеевич. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст] : Учебник и практикум / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 373 с. http://www.biblio-online.ru/book/C4F95B7A-	ЭР*	25	100	ЭБС «Юрайт»

Заведующий кафедрой МиМУ
 « 25 » августа 2020 г.

Белоз М.Л. Белоножко

Директор БИК _____ Д.Х. Каюкова
 « 25 » августа 2020 г.

М.П. *Самоев аю Дик М.И. Ситникова*