

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Клочков Юрий Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.06.2026 16:12:10

Уникальный программный ключ:

3beb265d5d589e7ff4c954946f3ad99a1e70ac12

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: Организация службы приема и размещения

направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

направленность (профиль): Международный гостиничный бизнес

форма обучения: очная, заочная

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

Протокол №9 от 24.03.2026 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: освоение теоретических знаний и формирование практических навыков по организации службы приема и размещения гостиничных предприятий, приобретение умений и способностей их применять на практике.

Задачи дисциплины:

- Обобщение и уточнение теоретико-методологических основ по «Организации службы приема и размещения» гостиничного предприятия, ориентированных на современные тенденции развития сферы гостеприимства.
- Формирование системных знаний деятельности службы приема и размещения гостиничных предприятий, особенностей функционирования службы приема и размещения.
- Развитие практических навыков в организации службы приема и размещения гостиничного предприятия.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация службы приема и размещения» относится к элективным дисциплинам учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

**Знание:** основ гостиничного дела.

**Умение:** использовать современные инструменты в обслуживании гостей в сфере гостеприимства.

**Владение:** навыками использования стандартов обслуживания в сфере гостеприимства.

Содержание дисциплины «Организация службы приема и размещения» служит основой для Выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

## 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	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
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	Знать: ПКС-1.1 З.1 основы организации и планирования деятельности подчиненных
		Уметь: ПКС-1.1 У.1 использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников службы приема и размещения
	ПКС-1.2. Использует стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Владеть: ПКС-1.1 В1 навыками планирования и организации деятельности службы приема и размещения
		Знать: ПКС-1.2 З.1 методы анализа потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
		Уметь: ПКС-1.2 У.1 осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью службы приема и размещения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
		Владеть: ПКС-1.2 В1 навыками анализа потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПКС-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПКС-2.1. Осуществляет координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Знать: ПКС-2.1 3.1 основы координации и контроля деятельности подчиненных
		Уметь: ПКС-2.1 У.1 осуществлять оценку эффективности деятельности службы приема и размещения
	ПКС-2.2. Выявляет проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Владеть: ПКС-2.1 В1 навыками выбора методов оценки эффективности деятельности службы приема и размещения
		Знать: ПКС-2.2 3.1 критерии сопоставления различных вариантов решения проблемы
		Уметь: ПКС-2.2 У.1 сопоставлять и оценивать различные варианты решения поставленной задачи, определяя их достоинства и недостатки
		Владеть: ПКС-2.2 В1 навыками выявления проблемы в системе контроля службы приема и размещения и определение уровня эффективности ее деятельности

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные 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			
очная	3/6	30	30	-	57	27	экзамен
заочная	4/7	6	6	-	123	9	экзамен

#### 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	1	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	4	4	-	8	16	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №1
2	2	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	4	4	-	8	16	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №2
3	3	Порядок регистрации и размещения гостей	4	4		8	16	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №3
4	4	Особенности регистрации туристских групп	4	4	-	8	16	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №4
5	5	Обслуживание гостей во время проживания	4	4	-	8	16	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №5
6	6	Выезд гостей и виды расчетов с проживающими	4	4	-	8	16	ПКС-2.1 ПКС-2.2	Вопросы к устному опросу №6
7	7	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	6	6	-	9	21	ПКС-1.1 ПКС-1.2 ПКС-2.1 ПКС-2.2	Вопросы к устному опросу №7
8	Экзамен		-	-	-	27	27	ПКС-1.1 ПКС-1.2 ПКС-2.1 ПКС-2.2	Вопросы к экзамену
Итого:			30	30	-	84	144		

### 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	1	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	4	4	-	6	14	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб				
2	2	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	4	4	-	6	14	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №2
3	3	Порядок регистрации и размещения гостей	4	4		6	14	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №3
4	4	Особенности регистрации туристских групп	4	4	-	6	14	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №4
5	5	Обслуживание гостей во время проживания	4	4	-	6	14	ПКС-1.1 ПКС-1.2	Вопросы к устному опросу №5
6	6	Выезд гостей и виды расчетов с проживающими	4	4	-	6	14	ПКС-2.1 ПКС-2.2	Вопросы к устному опросу №6
7	7	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	6	6	-	12	24	ПКС-1.1 ПКС-1.2 ПКС-2.1 ПКС-2.2	Вопросы к устному опросу №7
8	Экзамен		-	-	-	36	36	ПКС-1.1 ПКС-1.2 ПКС-2.1 ПКС-2.2	Вопросы к экзамену
Итого:			30	30	-	84	144		

### 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.

#### **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 службой приема и размещения.

### 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	1	-	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
3	3	4	1	-	Порядок регистрации и размещения гостей
4	4	4	1	-	Особенности регистрации туристских групп
5	5	4	1	-	Обслуживание гостей во время проживания
6	6	4	1	-	Выезд гостей и виды расчетов с проживающими
7	7	6	1	-	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого:		30	6	-	

## Практические занятия

Таблица 5.2.2

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

## 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	ОЗФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	8	21	-	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	Подготовка к устному опросу
2	2	8	17	-	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	Подготовка к устному опросу
3	3	8	17	-	Порядок регистрации и размещения гостей	Подготовка к устному опросу
4	4	8	17	-	Особенности регистрации туристских групп	Подготовка к устному опросу
5	5	8	17	-	Обслуживание гостей во время проживания	Подготовка к устному опросу
6	6	6	17	-	Выезд гостей и виды расчетов с проживающими	Подготовка к устному опросу
7	7	9	17	-	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	Подготовка к устному опросу
8	8	27	9	-	Экзамен	Подготовка к экзамену
Итого:		84	132	21	Х	Х

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

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Выполнение контрольной работы обучающимися по направлениям бакалавриата кафедры МиМУ. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ для обучающихся направлений подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью; 43.03.03 Гостиничное дело заочной формы обучения/ сост. Ситёва С.С., отв. редактор Белоножко М.Л.; Тюменский индустриальный университет.– Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ 2025.– 25с. – Текст: непосредственный.

7.2. Тематика контрольных работ.

1. Роль и место службы приема и размещения (СПиР) в организационной структуре гостиничного предприятия.
2. Организационная структура службы приема и размещения: должностные обязанности и требования к персоналу.
3. Материально-техническое оснащение и программное обеспечение рабочего места администратора службы приема и размещения.
4. Технология бронирования: виды, методы и современные каналы продаж
5. Процедура регистрации (Check-in) и размещения гостей: стандарты и алгоритмы.
6. Организация работы с гостями в период проживания: координация запросов и предоставление дополнительных услуг.
7. Процедура выписки гостя (Check-out) и заключительный расчет.
8. Документационное обеспечение деятельности службы приема и размещения.
9. Ночной аудит как ключевой этап финансового контроля в отеле.
10. Обеспечение безопасности и соблюдение конфиденциальности в работе службы приема и размещения.
11. Психология обслуживания и технологии работы с конфликтными ситуациями и жалобами гостей.
12. Телефонный этикет и правила деловой коммуникации в работе службы приема и размещения.
13. Современные технологии и инновации в работе службы приема и размещения.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

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

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	текущая аттестация	

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1.1	Устный опрос по теме «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	10
1.2	Устный опрос по теме «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	20
	<b>ИТОГО за первую текущую аттестацию</b>	<b>30</b>
<b>2 текущая аттестация</b>		
2.1	Устный опрос по теме «Порядок регистрации и размещения гостей»	10
2.2	Устный опрос по теме «Особенности регистрации туристских групп»	20
	<b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию</b>	<b>30</b>
<b>3 текущая аттестация</b>		
3.1	Устный опрос по теме «Обслуживание гостей во время проживания»	15
3.2	Устный опрос по теме по теме «Выезд гостей и виды расчетов с проживающими»	15
3.4	Устный опрос по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения»	10
	<b>ИТОГО за третью текущую аттестацию</b>	<b>40</b>
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

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

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Устный опрос по теме «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	10
2	Устный опрос по теме «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	20
3	Устный опрос по теме «Порядок регистрации и размещения гостей»	10
4	Устный опрос по теме «Особенности регистрации туристских групп»	20
5	Контрольная работа	15
6	Устный опрос по теме по теме «Выезд гостей и виды расчетов с проживающими»	15
7	Устный опрос по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения»	10
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 1.

9.2. Современные профессиональные базы данных информационные справочные системы:

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <https://jirbis.tyuiu.ru>
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>

- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPRSMART — <https://www.iprbookshop.ru>
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>
- Национальная электронная библиотека (НЭБ).

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

1. Microsoft Office Professional.
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

№ п/п	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	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	<p>Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p>	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70
	<p>Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. 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.

Выполнение самостоятельной работы обучающимися направлений подготовки бакалавриата кафедры МиМУ. Методические рекомендации к организации самостоятельной работы обучающихся всех форм обучения / сост. С.С. Ситёва; отв. редактор М.Л. Белоножко; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2025. – 16 с.

**КАРТА  
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**

Дисциплина **Организация службы приема и размещения**

Код, направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль): Международный гостиничный бизнес

№ 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: <a href="https://urait.ru/bcode/511181">https://urait.ru/bcode/511181</a>	ЭР*	30	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: <a href="https://urait.ru/bcode/532803">https://urait.ru/bcode/532803</a>	ЭР*	30	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: <a href="https://urait.ru/bcode/511182">https://urait.ru/bcode/511182</a>	ЭР*	30	100	+

ЭР\* – электронный ресурс для авторизованных пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <https://jrbis.tyuiu.ru/>