

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 23.09.2024 14:29:39
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования

«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

«_____» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Организация службы приема и размещения

направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль): 43.03.03 Индустрия гостеприимства и туризма

форма обучения: заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 23.04.2024 г. и требованиями ОПОП 43.03.03 Гостиничное дело Индустрия гостеприимства и туризма к результатам освоения дисциплины

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Маркетинга и муниципального управления
протокол №

Зав. кафедрой _____ Белоножка Марина Львовна

Рабочую программу разработал:

доцент , к.с.н. _____ Ребышева Лидия Васильевна

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.

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 относится к дисциплинам части учебного плана формируемого участниками образовательных отношений образовательной программы.

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 организация 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 является логическим продолжением содержания дисциплин:

Эффективные коммуникации

Маркетинг

Ознакомительная практика

и 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
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: 31 основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
		Уметь: У1 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	Знать: 32 методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале
		Уметь: У2 осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц 144 акад. часов.

Таблица 4.1

Курс	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
3	8	8		124	4	Зачёт, Контр.раб.

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

Структура дисциплины	Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Л.	Пр.	Лаб.				
1. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице							
1.1 Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	2	1		20	23	ПКС-1.1-31, ПКС-1.1-У1, ПКС-1.2-32, ПКС-1.2-У2	Устный опрос, презентация, практическое задание
Итого по разделу	2	1		20	23		
2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице							
2.1 Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	1	2		20	23	ПКС-1.1-31, ПКС-1.1-У1, ПКС-1.2-32, ПКС-1.2-У2	Устный опрос, презентация, практическое задание
Итого по разделу	1	2		20	23		
3. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп							
3.1 Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп	2	2		21	25	ПКС-1.1-31, ПКС-1.1-У1, ПКС-1.2-32, ПКС-1.2-У2	Устный опрос, практические задания
Итого по разделу	2	2		21	25		
4. Обслуживание гостей во время проживания							
4.1 Обслуживание гостей во время проживания	1	1		21	23	ПКС-1.1-31, ПКС-1.1-У1, ПКС-1.2-32, ПКС-1.2-У2	Устный опрос Практическое задание
Итого по разделу	1	1		21	23		
5. Выезд гостей и виды расчетов с проживающими							
5.1 Выезд гостей и виды расчетов с проживающими	1	1		21	23	ПКС-1.1-31, ПКС-1.1-У1, ПКС-1.2-32, ПКС-1.2-У2	Устный опрос Практические задания
Итого по разделу	1	1		21	23		
6. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения							
6.1 Информационные и телекоммуникационные	1	1		21	23	ПКС-1.1-31, ПКС-1.1-У1, ПКС-1.2-32,	Устный опрос

технологии в работе службы приема и размещения						ПКС-1.2-У2	
Итого по разделу	1	1		21	23		
Зачет, Контрольная работа				4	4		Вопросы к зачёту
Итого по дисциплине	8	8		128	144		

5.2. Содержание дисциплины.

1. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице

1.1 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.

2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице

2.1 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

3. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп

3.1 Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп

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

4. Обслуживание гостей во время проживания

4.1 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.

5. Выезд гостей и виды расчетов с проживающими

5.1 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.

6. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения

6.1 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

Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекционного занятия
1. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	2	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	1	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
3. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп	2	Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп
4. Обслуживание гостей во время проживания	1	Обслуживание гостей во время проживания
5. Выезд гостей и виды расчетов с проживающими	1	Выезд гостей и виды расчетов с проживающими
6. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	1	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого	8	

Практические занятия

Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
1. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	1	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	2	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
3. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп	2	Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп
4. Обслуживание гостей во время проживания	1	Обслуживание гостей во время проживания
5. Выезд гостей и виды расчетов с проживающими	1	Выезд гостей и виды расчетов с проживающими
6. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	1	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого	8	

Самостоятельная работа студента

Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
1. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	20	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	Подготовка к устному опросу, подготовка презентации, подготовка к практической работе

2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	20	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	Подготовка презентации, подготовка к устному опросу, практической работе
3. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп	21	Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп	Подготовка к устному опросу, подготовка к практической работе
4. Обслуживание гостей во время проживания	21	Обслуживание гостей во время проживания	Подготовка к устному опросу, подготовка к практической работе
5. Выезд гостей и виды расчетов с проживающими	21	Выезд гостей и виды расчетов с проживающими	Подготовка к устному опросу, практической работе
6. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	21	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	Подготовка к устному опросу
Итого	124		

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

не предусмотрено

7. Контрольные работы

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 взаимодействие 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 стандартов при приеме, регистрации и размещении 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, еврочеков, 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 представлена ниже.

Номер курса 3

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Устный опрос по теме «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	10
2	Презентации по темам «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице», «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	10
3	Устный опрос по теме «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	10
4	Практические работы по темам «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице» «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	10
5	Устный опрос по теме «Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп»	10
6	Устный опрос по теме «Обслуживание гостей во время проживания»	10
7	Практические работы по темам «Особенности регистрации туристских групп» и «Обслуживание гостей во время проживания»	10
8	Устный опрос по теме «Выезд гостей и виды расчетов с проживающими»	10
9	Практическая работа по теме «Виды расчетов с проживающими»	10
10	Устный опрос по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения»	10
Итого:		100
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).

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

Microsoft Office Professional Plus

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	Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель: столы, стулья. Моноблок - 1 шт., проектор - 1 шт., акустическая система (колонки) - 2 шт., проекционный экран - 1 шт., микрофон - 1 шт., документ-камера - 1 шт. 625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель: столы, стулья. Моноблок - 1 шт., проектор - 1 шт., акустическая система (колонки) - 2 шт., проекционный экран - 1 шт., микрофон - 1 шт., документ-камера - 1 шт. 625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70

11. Методические указания по организации СРС

Изложены в МР

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 результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-1	Знать: ПКС-1.1-31 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
ПКС-1	Уметь: ПКС-1.1-У1 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

<p>ПКС-1</p>	<p>Знать: ПКС-1.2-32 методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Не знает методы анализа потребности департаментов в (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Демонстрирует отдельные знания методов анализа потребности департаментов в (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Демонстрирует достаточные знания методов анализа потребности департаментов в (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Демонстрирует исчерпывающие знания методов анализа потребности департаментов в (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p>
<p>ПКС-1</p>	<p>Уметь: ПКС-1.2-У2 осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Не умеет осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов в (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Умеет осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов в (служб, отделов) гостиничного комплекса, допуская незначительные ошибки</p>	<p>Хорошо умеет осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов в (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>В совершенстве умеет осуществлять координацию, контроль и управление деятельностью департаментов в (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>

КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической
литературой

Дисциплина/модуль 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	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*	30	100	+
2	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517896	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, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536173	ЭР*	30	100	+

ЭР* – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

Лист согласования 00ДО-0000727089

Внутренний документ "Организация службы приема и размещения_2024_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
	Директор	Каюкова Дарья Хрисановна		Согласовано
	Специалист 1 категории		Радичко Диана Викторовна	Согласовано