

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 09.04.2024 15:48:01
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УМР
ИСОУ

_____ Т.А. Харитонова
«23» июня _____ 2022 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 для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03
Гостиничное дело, направленность (профиль): «Индустрия гостеприимства и туризма».

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

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 элективным дисциплинам части Блока I 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
заочная	4/7	12	8	-	120	4	Зачет, контрольная работа,

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 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)

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 клиен-	2	1	-	17	20	ПКС-1 (3.1.1)(3.1.4)	Устный опрос, 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
		тов в гостинице						(У.1.1) (В.1.2)	ция
2	2	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	2	1	-	17	20	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Устный опрос, презентация, Практические задания
3	3	Порядок регистрации и размещения гостей	2	1	-	17	20	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Устный опрос
4	4	Особенности регистрации туристских групп	2	1	-	17	20	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Устный опрос-Практические задания
5	5	Обслуживание гостей во время проживания	1	1	-	18	20	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	ДискуссияПрактические задания
6	6	Виды расчетов с проживающими	1	1	-	18	20	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Устный опрос Практические задания
7	7	Информационные телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	2	2		16	20	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Устный опрос
7	Зачет, контрольная работа		-	-	-	4	4	ПКС-1 (3.1.1) (3.1.4) (У.1.1) (В.1.2)	Вопросы к зачету, контрольная работа
Итого:			12	8	-	124	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. 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	4	2	-	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
3	3	4	2	-	Порядок регистрации и размещения гостей
4	4	4	2	-	Особенности регистрации туристских групп
5	5	4-	1	-	Обслуживание гостей во время проживания
6	6	4	1	-	Виды расчетов с проживающими
7	7	6	2	-	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого:		30	12	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	4	1		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		Виды расчетов с проживающими
7	7	6	2		Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения
Итого:		30	8	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	12	17		Технологический цикл обслуживания клиентов в	Подготовка к презентации Подготовка к устному оп-

					гостинице	росу
2	2	12	17		Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	Подготовка к презентации Подготовка к устному опросу, практической работе
3	3	12	17		Порядок регистрации и размещения гостей. Типология гостей.	Подготовка к устному опросу, практической работе
4	4	12	17		Особенности регистрации туристских групп	Подготовка к устному опросу, практической работе
5	5	12	18		Обслуживание гостей во время проживания	Подготовка к устному опросу, практической работе
6	6	12	18		Виды расчетов с проживающими	Подготовка к устному опросу, практической работе
7	7	12	16		Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	Подготовка к устному опросу
8	8	-	4	-	-	Подготовка к зачету, контрольная работа (ЗФО)
Итого:		84	124	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 7 семестре.

7.1 Методические указания для выполнения контрольных работ

Методические указания для выполнения контрольных работ.

Контрольная работа: методические рекомендации по выполнению контрольных работ для обучающихся всех направлений подготовки (уровень бакалавриата) заочной формы обучения / сост. С.С. Ситёва, отв. редактор Белоножка М.Л.; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2020. – 22 с.

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, 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 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

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	Устный опрос по теме «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	10
2	Презентация по теме «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	10

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
	гостинице	
4	Практическое задание по теме «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице» «Порядок бронирования мест и номеров в гостинице»	10
5	Устный опрос по теме «Порядок регистрации и размещения гостей»	10
6	Устный опрос по теме 4 «Особенности регистрации туристских групп» и по теме 5 «Обслуживание гостей во время проживания»	10
7	Практические задания по теме 4 «Особенности регистрации туристских групп» и по теме 5 «Обслуживание гостей во время проживания»	10
8	Устный опрос по теме по теме 6 «Виды расчетов с проживающими»	10
9	Практические задания «Виды расчетов с проживающими»	10
10	Устный опрос по теме 7 «Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения»	10
	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

11. 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	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	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70
		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.	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

12. 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 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, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489283	ЭР*	25	100	+
2	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495422	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, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489284	ЭР*	25	100	+

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

Лист согласования

Внутренний документ "Организация службы приема и размещения_2022_43.03.03_ИГТб"

Документ подготовил: Бибик Лариса Николаевна

Документ подписал: Харитоновна Татьяна Александровна

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат
	Специалист 1 категории		Радичко Диана Викторовна	Согласовано
	Директор	Каюкова Дарья Хрисановна	Кислицина Мухаббат Абдурахмановна	Согласовано
	Директор института	Воронин Александр Владимирович	Харитоновна Татьяна Александровна	Согласовано
	Заведующий кафедрой, имеющий ученую степень доктора наук	Белоножко Марина Львовна		Согласовано