

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация службы приема и размещения

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Форма обучения Очная

Сроки освоения ОПОП Нормативный, 4 года

Факультет Естественно-географический

Кафедра Экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2020

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями освоения дисциплины «Организация службы приема и размещения» являются изучение принципов функционирования службы приема и размещения гостиницы, координация деятельности отдела, а также овладения методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в гостиницы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина (модуль) «Организация службы приема и размещения» относится к основной части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплинам направленности.

2.2. Для изучения данной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства и общественного питания»

«Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности»

«Сервисная деятельность»

«Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

«Введение в гостеприимство»

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

«Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»

«Деятельность административно-хозяйственной службы»

«Современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) и универсальных (УК) компетенций:

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Умеет анализировать проблемную ситуацию на основе знания системного подхода, его сущности и основных принципов.	Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и размещении гостей. Основные понятия из области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Особенности гражданско-правовой ответственности об оказании гостиничных услуг по договору. Виды договоров, их характеристику, правила составления, подписания и согласования. Права и обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору.	Составлять и заключать договора на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контрактации согласно установленным правилам. Составлять и заключать контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным гостям и группе гостей. Налаживать договорные отношения между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом).	Навыками урегулирования спорных вопросов согласно нормативным документам, законодательству, урегулирующему договорные отношения и Закону РФ «О защите прав потребителя».
2	ПК-7 Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного	ПК-7.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств	Организационную структуру и функции службы приема и размещения, организацию рабочего места сотрудников данной службы. Основные	Организовать операционный процесс обслуживания гостей в гостинице и других средствах размещения. Принимать оплату согласно правилам расчета	Навыками приема, регистрации и поселения групп, корпоративных VIP гостей, согласно установленным правилам.

	<p>комплекса систем размещения классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>функции службы ночного портье. Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Юридические аспекты регистрации иностранных граждан. Виды отчетной документации. Основные дополнительные услуги в гостинице, правила и особенности их предоставления. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.</p>	<p>оплаты, за проживание и дополнительные услуги. Выполнять ночной аудит согласно установленным правилам. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>	<p>Навыками взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы. Навыками расчета за проживание и дополнительные платные услуги.</p>
	<p>ПК-7.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>Классификацию гостиниц и средств размещения в РФ согласно нормативной документации. Перечень необходимой (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению и счета гостей за дополнительные услуги). Понятия и виды информационных баз данных для гостиниц.</p>	<p>Составлять и оформлять документацию с использованием технических и телекоммуникационных средств. Выбрать автоматизированную систему управления гостиницей, согласно ее особенностям. Использовать автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.</p>	<p>Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения. Владеть навыками обработки необходимой документации. Навыками использования информационно-коммуникационных технологий профессиональной деятельности.</p>

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр	
			№5 часов	№6 часов
1		2	3	4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		98	34	64
В том числе:				
Лекции (Л)		48	16	32
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)		50	18	32
Иные виды занятий				
2. Самостоятельная работа студента (всего)		82	38	44
3. Курсовая работа (при наличии)		КП		
		КР		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	0	зачет	36
	экзамен (Э)	36		
ИТОГО: общая трудоемкость				
		часов	72	144
		зач. ед.	2	4

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
5	1	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при приеме, регистрации и размещении. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Международные организации в сфере гостеприимства. Классификация гостиниц и средств размещения в РФ согласно нормативной документации. Международная классификация гостиниц и средств размещения.
5	2	Организация службы приема и размещения	Организационная структура службы приема и размещения (состав служб). Организация рабочего места сотрудников службы приема и размещения. Состав персонала службы приема и размещения, рабочие смены и проблемы. Секции регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба и их стандартное оборудование. Основные цели и функции. Операционный процесс обслуживания. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников.
5	3	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	Понятие стандартизации качества обслуживания. Нормативные документы, регламентирующие качество предоставляемых гостиничных услуг. Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания. Категории гостей. Стандарты качества обслуживания при регистрации и выписке гостей. Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала.
5	4	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Встреча гостей и ее виды. Регистрация гостей по их типам. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера, его демонстрация и назначение. Особенности приема регистрации и поселения групп, корпоративных и ВИП гостей.
6	5	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	Нормативная документация, регламентирующая правовое положение иностранных граждан в РФ. Порядок въезда в РФ, выезда из РФ и правила пребывания иностранных граждан на территории РФ согласно правовому положению. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан. Виды и категории виз.

6	6	Основные дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Виды основных услуг в гостинице. Правила и особенности предоставления основных услуг в гостинице. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице. Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.
6	7	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Правила и особенности информирования потребителя о видах гостиничных услуг, предоставляемых в РФ. Психологический фактор при информировании потребителя о видах гостиничных. Психологический фактор при информировании потребителя о видах гостиничных услуг. Законодательные основы безопасности в туризме и гостеприимстве. Особенности информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.
6	8	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания	Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ. Законодательство, регулирующее договорные отношения. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли-продажи. Виды соглашений (договоров) и их характеристика. Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свобода. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом). Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Договоры на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контракта: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.
6	9	Контроль оказания перечня предоставляемых услуг в гостиницах (по договору)	Права сторон об оказании гостиничных услуг по договору. Обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору. Ответственность сторон за нарушение договора. Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, вследствие непреодолимой силы, а именно - чрезвычайных и непреодолимых при данных условиях обстоятельств («форсмажор» или «форсмажорные обстоятельства»).
6	10	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс-выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и

			дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Формы расчетов платёжными документами в сфере гостиничного сервиса. Формы расчетов платёжными документами в сфере гостиничного сервиса. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочек, пластиковых карт, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платёжными документами.
6	11	Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям	Виды отчетной документации гостиницы. Порядок оформления отчетной документации. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения
6	12	Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита	Функциональные обязанности ночного портье. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Виды отчетной документации. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.
6	13	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Характеристика основных и дополнительных служб гостиницы. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.
6	14	Правила работы с информационной базой данных гостиницы	Виды информационных баз данных для гостиниц. Виды информационных баз данных для общей взаимосвязанной деятельности служб и гостиницы в целом. Виды информационных баз данных, необходимых для деятельности отдельно внутри каждой службы гостиницы. Планирование и особенности выбора автоматизации гостиницы. Основные правила работы с информационной базой данных гостиницы.
6	15	Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей дополнительные услуги)	Перечень необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Составление и оформление документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезде, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических

			и телекоммуникационных средств. Составление и оформление заказов на завтрак. Особенности обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).
--	--	--	---

2.2. Перечень лабораторных работ (при наличии), примерная тематика курсовых работ (при наличии)

№ семестра	№ работы	Название лабораторной работы
5	1	Основные понятия модуля «План» АСУ «Эдельвейс»
	2	Основные понятия модуля «План» АСУ «Эдельвейс»
	3	Регистрация заявок и резервирование номеров по индивидуальным заявкам. Операции с резервированиями.
	4	Регистрация заявок и резервирование номеров по индивидуальным заявкам. Операции с резервированиями.
	5	Регистрация заявок и резервирование номеров по групповым заявкам. Операции с резервированиями.
	6	Закрытие смены. Закрытие бизнес-дня. Внутренние счета отеля.
	7	Поселение гостей и оплата счетов за проживание по индивидуальным заявкам.
	8	Поселение гостей и оплата счетов за проживание по индивидуальным заявкам.
	9	Коллоквиум по разделам 1 – 4
6	1	Поселение гостей и оплата счетов за проживание по групповым заявкам.
	2	Поселение гостей и оплата счетов за проживание по групповым заявкам.
	3	Проживание гостей.
	4	Проживание гостей.
	5	Выезд гостей, размещенных по индивидуальным заявкам
	6	Выезд гостей, размещенных по групповым заявкам
	7	Коллоквиум по разделам 5-9
	8	Возврат денежных средств
	9	Возврат денежных средств
	10	Коллоквиум по разделам 10-12
	11	Повторение пройденного материала по АСУ «Эдельвейс»
	12	Повторение пройденного материала по АСУ «Эдельвейс»
	13	Итоговая работа по АСУ «Эдельвейс»
	14	Стандартный диалог работника службы приема и размещения при бронировании номера.
	15	Стандартный диалог работника службы приема и размещения при размещении гостей.
	16	Коллоквиум по разделам 13-15

Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 58 часов (указать в соответствии с учебным планом). Видами СРС являются подготовка:

- к практической работе;
- к индивидуальному собеседованию;
- к тестированию знаний фактического материала;
- к защите электронных рефератов-презентаций;
- к творческим заданиям.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

(см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине (модулю).

Рейтинговая система в Университете не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Основная литература

№ п/п	Авторы, наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451272 (дата обращения: 10.05.2020).
2	Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451271 (дата обращения: 01.05.2020).
3	Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2019. — 165 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07010-9. — URL: https://book.ru/book/931087 (дата обращения: 04.05.2020). — Текст : электронный.

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452777 (дата обращения: 10.05.2020).
2	Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456706 (дата обращения: 06.05.2020).
3	Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/447103 (дата обращения: 30.04.2020).
4	Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/447103 (дата обращения: 16.04.2020).
5	Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2019. — 165 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07010-9. — URL: https://book.ru/book/931087 (дата обращения: 10.04.2020). — Текст : электронный.
6	Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности: монография / Никольская Е.Ю. — Москва : Русайнс, 2019. — 310 с. — ISBN 978-5-4365-1856-5. — URL: https://book.ru/book/933636 (дата обращения: 10.04.2020). — Текст : электронный.
7	Сфера туризма и гостеприимства. Инфраструктура, организационно-экономические и технологические инновации: монография / Нюренбергер Л.Б., под ред., Севрюков И.Ю., под ред., Аршинова А.Н., Дорофеева А.А., Зотова Е.Г., Квита Г.Н., Киселев С.П., Курнявкин А.В., Леушина О

	— Москва : Русайнс, 2019. — 186 с. — ISBN 978-5-4365-4010-8. — URL: https://book.ru/book/934505 (дата обращения: 10.05.2020). — Текст : электронный.
8	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/430919 (дата обращения: 11.05.2020).

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Электронный журнал «Вестник РАТА» <http://www.ratanews.ru>. Содержит статьи о развитии, современном состоянии и перспективах туризма и гостиничного бизнеса России (дата обращения: 8.05.2020 г.).
2. Правовая система «Референт» <http://www.referent.ru> содержит нормативно-правовые документы Российского законодательства, в том числе и в области туризма и гостиничного бизнеса (дата обращения: 10.05.2020 г.).
3. Единый информационно-справочный ресурс индустрии гостеприимства HoReCa.ru. На портале представлены информационно-справочные и аналитические материалы для участников ресторанного и гостиничного бизнеса: свежие новости российского и зарубежного рынка, актуальные и полезные публикации, посвященные разным аспектам бизнеса (дата обращения: 18.04.2020 г.).
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса frontdesk.ru. Является некоммерческим проектом и дает возможность открыто общаться и получать информацию всем, кто считает своим призванием сферу гостеприимства (дата обращения: 2.05.2020 г.).
5. BOOK.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 08.04.2020 г.).
6. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 18.04.2020 г.).
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]: федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 28.04.2020 г.).
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 10.04.2020).
5. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 30.03.2020 г.).
6. Российское образование [Электронный ресурс]: федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 8.03.2020 г.).
7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 08.04.2020 г.).
8. Юрайт [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 07.04.2020 г.).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)*

1. Prezentacya.ru [Электронный ресурс]: образовательный портал. – Режим доступа: <http://prezentacya.ru>, свободный (дата обращения: 08.04.2020).
2. Библиотека методических материалов для учителя [Электронный ресурс]: образовательный портал // Инфоурок. – Режим доступа: <https://infourok.ru/biblioteka>, свободный (дата обращения: 08.04.2020 г.).
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: федеральный портал. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru>, свободный (дата обращения: 07.04.2020).
4. ИНТУИТ [Электронный ресурс]: Национальный Открытый Университет. – Режим доступа: <http://www.intuit.ru>, свободный (дата обращения: 9.04.2020).
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс] // Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – Режим доступа: <http://fcior.edu.ru>, свободный (дата обращения: 10.04.2020).
6. С. Медлик, Х.Инграм. Гостиничный бизнес. – М:Юнити-Дана, 4-е издание, 2012 г. URL: <http://padabum.com/d.php?id=96669> (дата обращения: 25.04.2020 г.).
7. Ritz-Carlton. Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия URL: <http://prohotel.ru/forum/topic/2938-ritz-carlton-zolotoi-standart-gostinichnogo-biznesa-novo/>(дата обращения: 11.04.2020 г.)
8. Конфликтология. Учебное пособие (Буртовая Е.В.) URL: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html(дата обращения: 01.04.2020 г.)
9. М.В. Цыбульская. Конфликтология. URL: <http://sferaznaniy.ru/konfliktologiya/konfliktologiya-cybul'skaya-m-v>(дата обращения: 01.04.2020 г.)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Указываются требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения интерактивных лекций: видеопроектором, экраном, ноутбуком с необходимым программным обеспечением (MSOffice 10: Word, Excel, PowerPoint), затемненными окнами, периферией к оборудованию, интерактивной доской с периферией.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук, переносной экран, устройства для печати и копирования документов, интерактивные доски, проекционные экраны, мультимедиа-проекторы; глобальные и локальные сети. В компьютерных классах должно быть установлены средства Microsoft Office (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point, Microsoft Publisher, Microsoft Access) и Open Office (Writer, Calc, Base, Impress), а также АСУ «Эдельвейс».

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Практикум/лабораторная работа	Практические занятия ставят целью научить студентов навыками работы с различными источниками информации и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Целью проведения семинарских занятий является закрепление полученных знаний, формирование умений и профессиональных навыков, компетентного принятия решений. Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, материалы практических работ. Подготовка к экзамену - это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, установлении внутри предметных связей, увязке различных тем и разделов, закреплении путем решения задач. Необходимо посетить консультации перед экзаменом, также можно воспользоваться индивидуальными консультациями с преподавателем. Здесь студент имеет полную возможность получить ответ на все неясные ему вопросы. А для этого он должен проработать до консультации весь курс..

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА:

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-3К-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone	Свободно распространяемое ПО

Image Viewer	
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

2.

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows ¹	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-3К-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone Image Viewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

9. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

«31» августа 2020 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Организация службы приема и размещения»

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)
Гостиничная деятельность

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Рязань 2020

1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация службы приема и размещения» являются изучение принципов функционирования службы приема и размещения гостиницы, координация деятельности отдела, а также овладения методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в гостиницы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Дисциплина изучается на 3 курсе (зимняя сессия, летняя сессия).

3. Трудоемкость дисциплины: 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
	Знать	Уметь	Владеть (навыками)
3	4	5	6
УК-1.1	<p>Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и размещении гостей. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Особенности гражданско-правовой ответственности оказания гостиничных услуг по договору. Виды договоров, их характеристику, правила</p>	<p>Составлять и заключать договора на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контракции согласно установленным правилам. Составлять и заключать контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным гостям и группе гостей. Налаживать договорные отношения между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом.</p>	<p>Навыками урегулирования спорных вопросов согласно нормативным документам, законодательству, регулирующему договорные отношения и Закону РФ «О защите прав потребителя».</p>

	составления, подписания и согласования. Права и обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору.		
ПК-7.2.	<p>Организационную структуру и функции службы приема и размещения, организацию рабочего места сотрудников данной службы. Основные функции службы ночного портье. Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Юридические аспекты регистрации иностранных граждан. Виды отчетной документации. Основные и дополнительные услуги в гостинице, правила и особенности их предоставления. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.</p>	<p>Организовать операционный процесс обслуживания гостей в гостинице и других средствах размещения. Принимать оплату, согласно правилам расчета оплаты, за проживание и дополнительные услуги. Выполнять ночной аудит за проживание и дополнительные платные услуги. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>	<p>Навыками приема, регистрации и поселения в групп, корпоративных VIP гостей, согласно установленным правилам. Навыками взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы. Навыками расчета дополнительных платных услуг.</p>
ПК-7.3.	<p>Классификацию гостиниц и средств размещения в РФ согласно нормативной документации. Перечень необходимой (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению и счету гостей дополнительные услуги). Понятия и виды информационных баз данных для гостиниц.</p>	<p>Составлять и оформлять документацию с использованием технических телекоммуникационных средств. Выбрать автоматизированную систему управления гостиницей, согласно ее особенностям. Использовать автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.</p>	<p>Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения. Владеть навыками обработки необходимой документации. Навыками использования информационно-коммуникационных технологий профессиональной деятельности.</p>

5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Зачет 3 курс, 5 семестр, Экзамен 3 курс, 6 семестр.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«Организация службы приема и размещения»**

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)
Гостиничная деятельность

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Рязань 2020

1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация службы приема и размещения» являются изучение принципов функционирования службы приема и размещения гостиницы, координация деятельности отдела, а также овладения методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в гостиницы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Дисциплина изучается на 3 курсе (зимняя сессия, летняя сессия).

3. Трудоемкость дисциплины: 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
	Знать	Уметь	Владеть (навыками)
3	4	5	6
УК-1.1	Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и размещении гостей. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Особенности гражданско-правовой ответственности оказания гостиничных услуг по договору. Виды договоров,	Составлять и заключать договора на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контракта согласно установленным правилам. Составлять и заключать контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным гостям и группе гостей. Налаживать договорные отношения между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом.	Навыками урегулирования спорных вопросов согласно нормативным документам, законодательству, регулирующему договорные отношения и Закону РФ «О защите прав потребителя».

	характеристику, правила составления, подписания и согласования. Права и обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору.		
ПК-7.2.	<p>Организационную структуру и функции службы приема и размещения, организацию рабочего места сотрудников данной службы. Основные функции службы ночного портье. Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Юридические аспекты регистрации иностранных граждан. Виды отчетной документации. Основные и дополнительные услуги в гостинице, правила и особенности их предоставления. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.</p>	<p>Организовать операционный процесс обслуживания гостей в гостинице и других средствах размещения. Принимать оплату, согласно правилам расчета оплаты, за проживание и дополнительные услуги. Выполнять ночной аудит качества обслуживания согласно установленным правилам. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>	<p>Навыками приема, регистрации поселения групп, корпоративных VIP гостей, согласно установленным правилам. Навыками взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы. Навыками расчета за проживание и дополнительные платные услуги.</p>
ПК-7.3.	<p>Классификацию гостиниц и средств размещения в РФ согласно нормативной документации. Перечень необходимой (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению и счету гостей дополнительные услуги). Понятия и виды информационных баз данных для гостиниц.</p>	<p>Составлять и оформлять документацию с использованием технических телекоммуникационных средств. Выбрать автоматизированную систему управления гостиницей, согласно ее особенностям. Использовать автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.</p>	<p>Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения. Владеть навыками обработки необходимой документации. Навыками использования информационно-коммуникационных технологий профессиональной деятельности.</p>

5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Зачет 3 курс, 5 семестр, Экзамен 3 курс, 6 семестр.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.