

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и отраслевой экономики

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института экономики  
и менеджмента

\_\_\_\_\_ В.В. Шипунова

подпись

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология и организация работ по должности служащего "Работник  
службы приема и размещения гостей"

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

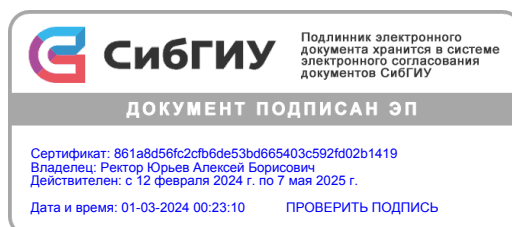
Квалификация выпускника  
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения  
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2023

Новокузнецк  
2023



## **1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование у обучающихся знаний технологии, умений и навыков организации работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей".

Задачами учебной дисциплины являются:

- формирование представлений о деятельности гостиничного предприятия и службы приема и размещения гостей;
- изучение функций и операций службы приема и размещения гостей;
- формирование умений и навыков, необходимых для выполнения работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей".

## **2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности**

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Психология делового общения и конфликтология;
- Учебная практика;
- Производственная практика;
- Учебная практика.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Демонстрационный экзамен;
- Защита дипломного проекта (работы);
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- Производственная практика;
- Учебная практика;
- Производственная практика.

### 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### **Общие компетенции**

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

<b>Код ОК, ПК</b>	<b>Уметь</b>	<b>Знать</b>	<b>Иметь практический опыт</b>
ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;	службы и услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных	предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном

	<p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей, правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей</p>	<p>пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен; встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
--	---	---	---

#### 4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

#### Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	<b>ИТОГО</b>	<b>4 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации		
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>70</b>	<b>70</b>
Лекции, <i>академ. час.</i>	<b>22</b>	<b>22</b>
в форме практической подготовки	<b>0</b>	<b>0</b>
Лабораторные	<b>0</b>	<b>0</b>

работы, <i>академ. час.</i>		
в форме практической подготовки	<b>0</b>	<i>0</i>
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	<b>44</b>	<i>44</i>
в форме практической подготовки	<b>0</b>	<i>0</i>
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	<i>0</i>
в форме практической подготовки	<b>0</b>	<i>0</i>
Консультации, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	<i>0</i>
в форме практической подготовки	<b>0</b>	<i>0</i>
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	<b>4</b>	<i>4</i>
в форме практической подготовки	<b>0</b>	<i>0</i>
Контроль, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	<i>0</i>
в форме практической подготовки	<b>0</b>	<i>0</i>

### **Содержание учебной дисциплины**

Раздел 1 Гостиничное предприятие как объект управления (Основы правового регулирования деятельности гостиничного предприятия. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Положение о классификации гостиниц. Классификация гостиниц и основные характеристики гостиничных номеров. Структура управления гостиницей. Основные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Службы предоставления основных услуг. Службы предоставления дополнительных услуг);

Раздел 2 Операции службы приема и размещения гостей (Операции и процедуры стойки регистрации. Управление и системы бронирования. Процессы заезда и выезда. Обработка запросов и жалоб

гостей. Распределение номерного фонда. Процессы обработки наличных денег и выставления счетов);

Раздел 3 Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей (Коммуникационные и межличностные навыки. Процедуры безопасности и защиты. Информированность. Решение проблем и конфликтных ситуаций. Организационные навыки: тайм-менеджмент, координация деятельности).

### 5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ.час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Гостиничное предприятие как объект управления	6	
Раздел 2.	Операции службы приема и размещения гостей	10	
Раздел 3.	Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей	6	
<b>Итого:</b>		<b>22</b>	<b>0</b>

### 6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ.час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Гостиничное предприятие как объект управления	4	
Раздел 2.	Операции службы приема и размещения гостей	20	
Раздел 3.	Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей	20	
<b>Итого:</b>		<b>44</b>	<b>0</b>

### 7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ.час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		

Итого:	0	0
--------	---	---

## 8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

## 9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	1	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	2	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	1	
Итого:		4	0

## 10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### а) основная литература:

1 Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738> (дата обращения: 28.08.2023);

2 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 28.08.2023);

3 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 28.08.2023).

#### **б) дополнительная литература:**

1 Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925> (дата обращения: 28.08.2023);

2 Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — URL: <https://urait.ru/bcode/495813> (дата обращения: 28.08.2023);

#### **в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». — Москва, [200 – ]. — URL: <http://www.studentlibrary.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». — Санкт-Петербург, [200 – ]. — URL: <http://e.lanbook.com>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». — Москва, [200 – ]. — URL: <http://elibrary.ru>. — Режим доступа: по подписке;

4 Национальная электронная библиотека (НЭБ) : информационная система / ФГБУ «РГБ». — Москва, [2015 – ]. — URL: <http://rusneb.ru>. — Режим доступа: по подписке;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». — Москва, [200 – ]. — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». — Москва, [200 – ]. — URL: <https://biblioclub.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — URL: <http://www.biblioclub.ru>;



7 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 – ]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 – ]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

**г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Microsoft Office;
- WinRAR;
- Электронный периодический справочник Система ГАРАНТ.

**д) базы данных и информационно-справочные системы:**

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

## **11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы продаж» оснащен учебной доской, экраном, мультимедийным проектором, комплектом методической документации, пособий.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

доцент Дубовик Юлия Валерьевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

## **Приложение**

### **Аннотация**

**рабочей программы дисциплины «Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей"»**

**по направлению подготовки (специальности)**

**43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

**(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)**

**форма обучения – Очная форма**

#### **1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование у обучающихся знаний технологии, умений и навыков организации работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей".

Задачами учебной дисциплины являются:

- формирование представлений о деятельности гостиничного предприятия и службы приема и размещения гостей;
- изучение функций и операций службы приема и размещения гостей;
- формирование умений и навыков, необходимых для выполнения работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей".

#### **2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)**

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;

- Психология делового общения и конфликтология;
- Учебная практика;
- Производственная практика;
- Учебная практика.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Демонстрационный экзамен;
- Защита дипломного проекта (работы);
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- Производственная практика;
- Учебная практика;
- Производственная практика.

### **3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине**

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### **Общие компетенции**

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

- освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	службы и услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей, правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей	предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен; встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

#### 4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	<b>ИТОГО</b>	<b>4 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации		<i>зачет с оценкой</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>70</b>	<b>70</b>

Лекции, <i>академ. час.</i>	<b>22</b>	22
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	<b>44</b>	44
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	<b>4</b>	4
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0

## **5 Краткое содержание учебной дисциплины**

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Гостиничное предприятие как объект управления (Основы правового регулирования деятельности гостиничного предприятия. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Положение о классификации гостиниц. Классификация гостиниц и основные характеристики гостиничных номеров. Структура управления гостиницей. Основные формы и технологии управления

гостиничным предприятием. Службы предоставления основных услуг. Службы предоставления дополнительных услуг);

Раздел 2 Операции службы приема и размещения гостей (Операции и процедуры стойки регистрации. Управление и системы бронирования. Процессы заезда и выезда. Обработка запросов и жалоб гостей. Распределение номерного фонда. Процессы обработки наличных денег и выставления счетов);

Раздел 3 Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей (Коммуникационные и межличностные навыки. Процедуры безопасности и защиты. Информированность. Решение проблем и конфликтных ситуаций. Организационные навыки: тайм-менеджмент, координация деятельности).

### **6 Составитель(и):**

доцент Дубовик Юлия Валерьевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).