

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

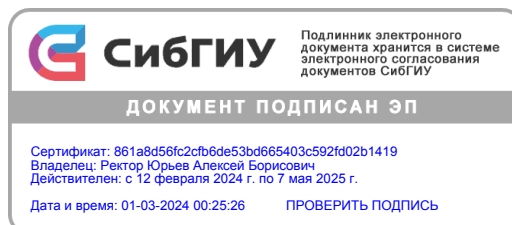
Технология и организация работ по должности служащего "Работник
службы приема и размещения гостей"

**Основная программа профессионального обучения
по профессии рабочего / должности служащего
Работник службы приема и размещения гостей**

Квалификационный разряд, класс, категория: -

Форма обучения
Очная форма

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 ОПО по специальности

Учебная дисциплина относится к теоретическому обучению ОПО по профессии рабочего / должности служащего Работник службы приема и размещения гостей.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1: Готов предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	<p>– знать: службы и услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; методы обеспечения лояльности гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей;</p> <p>– уметь: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или</p>

	<p>иное средство размещения. – владеть: навыками информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; навыками информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p>
<p>ПК-2: Способен выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен</p>	<p>– знать: правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. – уметь: принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте). – владеть: навыками приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; помощи в получении услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p>
<p>ПК-3: Способен осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>– знать: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах</p>

	<p>размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения 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>– уметь: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>– владеть: навыками встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>
--	--

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (практические занятия), групповые консультации и индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником, промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

Объем учебной дисциплины

Форма промежуточной аттестации		зачет с оценкой
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	70
Лекции, <i>академ. час.</i>		22
в форме практической подготовки		0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		44
в форме практической подготовки		0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0
Консультации, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		4
в форме практической подготовки		0
Контроль, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0

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	
Итого:		22	0

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	
Итого:		44	0

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	1	

	материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.		
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) 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: 11.09.2023);

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: 11.09.2023);

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: 11.09.2023);

4 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: 11.09.2023).

б) 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>.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

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

г) 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 учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, в том числе: учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа (лекций) оснащенную учебной доской, мультимедийным оборудованием; учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, мультимедийным оборудованием; компьютерный класс с выходом в Интернет; учебную аудиторию для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ОППО по профессии рабочего / должности служащего Работник службы приема и размещения гостей.

Составитель(и):

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

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение А

Аннотация

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

**Основная программа профессионального обучения
по профессии рабочего / должности служащего
Работник службы приема и размещения гостей
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 ОПО по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к теоретическому обучению ОПО по профессии рабочего / должности служащего Работник службы приема и размещения гостей.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1: Готов предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	– знать: службы и услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; методы обеспечения лояльности гостей; основы

	<p>этики, этикета и психологии обслуживания гостей; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. – уметь: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. – владеть: навыками информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; навыками информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p>
<p>ПК-2: Способен выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен</p>	<p>– знать: правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. – уметь: принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте). – владеть: навыками приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе</p>

	(населенном пункте), в котором оно расположено; помощи в получении услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК-3: Способен осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения	<p>– знать: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения 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>– уметь: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>– владеть: навыками встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>

4 Объем учебной дисциплины

Форма промежуточной аттестации		зачет с оценкой
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	70
Лекции, <i>академ. час.</i>		22
в форме практической подготовки		0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		44

в форме практической подготовки	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0
в форме практической подготовки	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0
в форме практической подготовки	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	4
в форме практической подготовки	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	0
в форме практической подготовки	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).