

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

_____ Е.В. Луков

« 29 » _____ 04 _____ 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.1 Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-1.2 Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

2. Задачи освоения дисциплины

– Формирование у студентов знаний о целях, основных функциях, организационной структуре и кадровом обеспечении работы службы приема и размещения гостиничного предприятия;

– Формирование знаний и практических навыков применения методов и технологии приема, регистрации и размещения гостей, технологии организации выезда гостя и процедуры его выписки;

– Формирование знаний и практических навыков применения методов и технологии взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями и с другими службами гостиничного предприятия;

– Формирование знаний и практических навыков применения методов правового и документационного обеспечения деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, является обязательной для изучения.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Шестой семестр, зачет

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения образовательных программ предшествующего уровня образования.

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: Технологии и организация гостиничных услуг, Управление предприятием гостиничного бизнеса.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

-лекции: 18 ч.

-практические занятия: 26 ч.

в том числе практическая подготовка: 26 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Служба приема и размещения гостиничного предприятия: цели, основные функции

Краткое содержание темы. Основные службы современных средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия. Технологический цикл обслуживания клиентов в отеле. Роль службы приема и размещения деятельности гостиничного предприятия. Служба приема и размещения: цели, основные функции. Права Службы приема и размещения. Обязанности Службы приема и размещения. Факторы, влияющие на работу сотрудников Службы приема и размещения. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа.

Тема 2. Организационная структура и кадровое обеспечение работы службы приема и размещения гостиничного предприятия

Краткое содержание темы. Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией") Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия. Основные требования к персоналу Службы приема и размещения. Дополнительные требования к менеджерам Службы приема и размещения. Состав службы приема и размещения: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, операторы кассовых операций, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др. Кадровый состав службы приема и размещения. Функции основных сотрудников службы. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. График работы персонала службы приема и размещения. Профессионально-этические нормы поведения персонала Службы приема и размещения. Организация рабочего места персонала службы приема и размещения. Внешний вид сотрудников Службы приема и размещения. Ответственность персонала Службы приема и размещения.

Тема 3. Технология приема, регистрации и размещения гостей

Краткое содержание темы. Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией") Правила и процесс поселения гостей в гостиницу. Основные категории гостей. Особенности и правила заполнения карты гостя. Правила поселения в номер. Правила рационального распределения и использования номерного фонда. Специфика процесса назначения номера. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Основные категории иностранных граждан. Процесс постановки иностранных гостей на миграционный учет. Работа с туристскими и корпоративными группами. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп. Стандарты обслуживания туристских групп на этапе регистрации, поселения и выписки. Понятие постоянных и VIP гостей. Специфика работы с постоянными и VIP гостями. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.

Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями

Краткое содержание темы. Понятие и роль речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями. Правила взаимодействия сотрудников отдела и гостей. Конфликтные ситуации в практике гостиничных предприятий, причины их возникновения. Правила рассмотрения жалоб гостей. Автоматизированная система обработки жалоб гостей и ее преимущества. Особенности работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежной практике. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб. Законодательные основы урегулирования споров между отельерами и гостями. Правила составления ответа на жалобы и претензии гостей.

Тема 5. Правовое и документационное обеспечение деятельности службы приема и размещения

Краткое содержание темы. Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц. Законодательные документы в работе службы приема и размещения. Правовое регулирование договорных отношений на гостиничных предприятиях. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки». Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.

Тема 6. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами отеля

Краткое содержание темы. Организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля. Оперативные совещания как инструмент повышения качества обслуживания гостей на этапе регистрации, поселения и выписки. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.

Тема 7. Ночной аудит и правила его выполнения

Краткое содержание темы. Ночной аудит: понятие, цели. Функциональные обязанности ночного аудитора. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля.

Тема 8. Организация выезда гостя и процедура его выписки

Краткое содержание темы. Правила проведения процедуры выписки гостя. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Понятие расчетного часа в гостинице. Особенности порядка расчета проживания. Расчет оплаты за дополнительные услуги. Правила и порядок возврата денежных средств. Способы оплаты услуг в отеле. Наличный и безналичный расчет.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем оценочных средств: темы для тренингов, ситуационные задачи, темы для докладов, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет в шестом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. Продолжительность зачета 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

- а) Среда электронного обучения iDO - <https://lms.tsu.ru>
- б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

- а) основная литература:
 - Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов – Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021 – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>
- б) дополнительная литература:
 - Основы гостиничного дела: учебное пособие / Н.А. Захарова – Москва: Ай Пи Эр Медиа, 2020 – URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
 - Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018 – URL: <https://www.iprbookshop.ru/97791.html>
- в) ресурсы сети Интернет:
 - открытые онлайн-курсы
 - Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

- а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
 - Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
 - публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).
- б) информационные справочные системы:
 - Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
 - Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 - ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 - ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 - Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
 - ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
 - ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятия
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м ²

<p>Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска</p>	
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121^А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)</p>	<p>634050,Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м²</p>