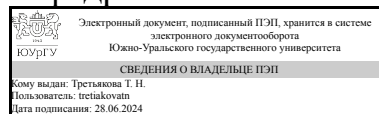


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



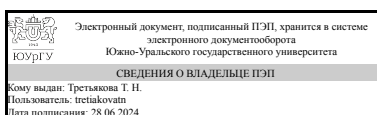
Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.П0.19.02 Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах**  
**для направления 43.03.03 Гостиничное дело**  
**уровень Бакалавриат**  
**профиль подготовки Гостиничная деятельность**  
**форма обучения очная**  
**кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис**

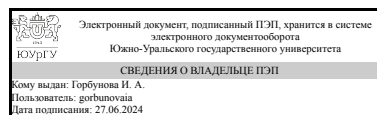
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
старший преподаватель



И. А. Горбунова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины - изучение принципов функционирования службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, координация деятельности отдела, а также овладение методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в санаторно-курортных комплексах. Задачи - дать студентам представление о специфике работы службы приема и размещения, ознакомить их с основными функциями службы, определить организационную структуру службы, раскрыть содержание должностных инструкций сотрудников, выявить особенности функционирования службы в современных условиях. Изучить деятельность основных служб предприятий санаторно-курортного комплекса. Ознакомиться с системой приема, регистрации и размещения, основными типами конфликтов и их причинами. Изучить виды и методы оплаты за предоставленные услуги, особенности приема и размещения индивидуальных и туристических групп.

## Краткое содержание дисциплины

Процедура приема на работу в службу приема и размещения. Требования, предъявляемые к кандидатам на работу. График работы служащих данной службы. Меры по совершенствованию обслуживания проживающих. Иерархия подчинения служащих. Должности начальника отдела бронирования, старшего администратора: функциональные обязанности, виды работ, круг решаемых проблем и вопросов. Материальная ответственность персонала. Основные типы конфликтов и их причины.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                                                                                    | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Знает: виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов<br>Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов<br>Имеет практический опыт: деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов |
| ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей                                               | Знает: виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах<br>Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах<br>Имеет практический опыт: проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в                          |

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Перечень последующих дисциплин, видов работ                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Курортно-рекреационные ресурсы,<br>Речевая коммуникация,<br>Организация обслуживания в гостиницах,<br>Визово-регистрационное обеспечение в туризме,<br>Иностранный язык,<br>Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации,<br>Деловой иностранный язык,<br>Организация инженерной службы гостиницы,<br>Организация культурно-досуговой деятельности,<br>Инновации в гостиничном сервисе,<br>Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства,<br>Туристские формальности,<br>Имидж санаторно-курортных комплексов,<br>Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов,<br>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации,<br>Русский язык и культура речи,<br>Фирменный стиль гостиничного предприятия,<br>Иностранный язык (второй),<br>Производственная практика (сервисная) (4 семестр),<br>Производственная практика (проектно-технологическая) (6 семестр) | Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства,<br>Производственная практика (преддипломная) (8 семестр) |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина                                                    | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации | Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта<br>Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры<br>Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | качества гостиничного продукта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Деловой иностранный язык                     | <p>Знает: основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные параметры языка конкретной специальности в деловом общении Умеет: создавать устные и письменные тексты, соответствующие конкретной ситуации делового общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по деловому общению Имеет практический опыт: стратегий рефлексии и самооценки в целях самосовершенствования личных качеств и достижений; презентационными технологиями для предъявления информации; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий</p>                                                                                                                                                                                |
| Иностранный язык                             | <p>Знает: основные фонетические, лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные различия письменной и устной речи Умеет: продуцировать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка Имеет практический опыт: использования учебных стратегий для организации своей учебной деятельности; когнитивных стратегий для автономного изучения иностранного языка; приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала; интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации</p> |
| Визово-регистрационное обеспечение в туризме | <p>Знает: виды и формы деловой коммуникации при оформлении визово-регистрационных документов, понятие, характеристики и особенности визово-регистрационных формальностей с учетом действующих международных и национальных правовых норм Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах при оформлении визово-регистрационных документов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей визово-регистрационное обеспечение в туризме на основе имеющихся ресурсов и ограничений Имеет практический опыт: оформления визово-регистрационных документов, ведения документации по процедурам регистрационно-визовой деятельности на основе действующих правовых</p>                                                                                                                                                   |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | норм, имеющихся ресурсов и ограничений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Организация инженерной службы гостиницы                | <p>Знает: спецификацию инженерной службы гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, функциональное значение инженерной службы гостиничных при формировании гостиничного продукта</p> <p>Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования гостиничного предприятия согласно системе классификации, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта</p> <p>Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта</p> |
| Иностранный язык (второй)                              | <p>Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка</p> <p>Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: общения и использования полученных знаний и умений в устной и письменной формах в профессиональной сфере</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Туристские формальности                                | <p>Знает: понятие и сущностные характеристики национальных и международных туристских формальностей, национальные туристские формальности для организованных групп туристов, при индивидуальном обслуживании и самостоятельном туризме</p> <p>Умеет: работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов, работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры обслуживания различных категорий клиентов</p> <p>Имеет практический опыт: ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности, оформления регистрационно-визовой процедуры при заселении иностранных граждан в гостиницу</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации | <p>Знает: лексико-грамматический материал по специальности, необходимый для профессионального общения; особенности различных видов речевой деятельности и форм речи; источники профессиональной информации на иностранном языке</p> <p>Умеет: вести беседу (диалог, дискуссию, переговоры) деловой-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | <p>профессиональной направленности на иностранном языке; работать с источниками релевантной информации на иностранном языке Имеет практический опыт: аргументированного изложения собственной точки зрения на иностранном языке; применения навыков, владения умениями и стратегиями для участия в профессионально-ориентированной коммуникации на иностранном языке, навыками публичной речи, ведения дискуссии на иностранном языке</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов</p> | <p>Знает: спецификацию инженерной службы санаторно-курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, функциональное значение инженерной службы санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования санаторно-курортного предприятия согласно системе классификации, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования санаторно-курортного предприятия на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта</p> |
| <p>Организация культурно-досуговой деятельности</p>                 | <p>Знает: виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона Умеет: осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | <p>культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта Имеет практический опыт: организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Имидж санаторно-курортных комплексов                   | <p>Знает: понятие и элементы имиджа санаторно-курортных комплексов, элементы имиджа санаторно-курортного комплекса Умеет: проводить анализ компонентов имиджа санаторно-курортных комплексов, разрабатывать концепцию имиджа санаторно-курортного комплекса Имеет практический опыт: разработки имиджа санаторно-курортных предприятий, проведения презентации концепции имиджа санаторно-курортного комплекса</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства | <p>Знает: основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле, предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий Умеет: организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода, оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий Имеет практический опыт: организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций, проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий</p> |
| Речевая коммуникация                                   | <p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <p>трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Курортно-рекреационные ресурсы        | <p>Знает: основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг, понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами, проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека, оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Организация обслуживания в гостиницах | <p>Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, технологию и виды гостиничного обслуживания Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя</p> |
| Русский язык и культура речи          | <p>Знает: структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристики русского языка Умеет: формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики русского языка Имеет практический опыт: профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Инновации в гостиничном сервисе                   | <p>Знает: теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений, технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения, основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания, подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта</p> <p>Умеет: организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе, адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия, создавать модели гостиничных продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики, изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты</p> <p>Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня, инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания, исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах</p> |
| Фирменный стиль гостиничного предприятия          | <p>Знает: предмет, объект и методы фирменного стиля и брендинга средств размещения, элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта</p> <p>Умеет: проводить конкурентный анализ составных элементов фирменного стиля средств размещения в зависимости от типа предприятия, разрабатывать элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта</p> <p>Имеет практический опыт: разработки элементов фирменного стиля средства размещения, разработки фирменного стиля в соответствии с требованиями потребителей</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Производственная практика (сервисная) (4 семестр) | <p>Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, технику</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <p>безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг</p> <p>Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя</p> <p>Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю</p> |
| <p>Производственная практика (проектно-технологическая) (6 семестр)</p> | <p>Знает: технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги</p> <p>Умеет: разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия, в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов</p> <p>Имеет практический опыт: осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии, продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

|                    |       |                            |
|--------------------|-------|----------------------------|
| Вид учебной работы | Всего | Распределение по семестрам |
|--------------------|-------|----------------------------|

|                                                                            | часов | в часах        |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|
|                                                                            |       | Номер семестра |
|                                                                            |       | 7              |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                              | 108   | 108            |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                 | 48    | 48             |
| Лекции (Л)                                                                 | 32    | 32             |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 16    | 16             |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                   | 0     | 0              |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                        | 51,5  | 51,5           |
| подготовка к практическим занятиям                                         | 21,5  | 21,5           |
| подготовка к экзамену                                                      | 30    | 30             |
| Консультации и промежуточная аттестация                                    | 8,5   | 8,5            |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                   | -     | экзамен        |

## 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины                                                         | Объем аудиторных занятий по видам в часах |    |    |    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----|----|----|
|           |                                                                                          | Всего                                     | Л  | ПЗ | ЛР |
| 1         | Особенности функционирования службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах | 48                                        | 32 | 16 | 0  |

### 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                                                                                                                                                               | Кол-во часов |
|----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | Нормативная документация, регламентирующая деятельность средств размещения при приёме, регистрации и размещении гостей                                                                                                                                | 2            |
| 2        | 1         | Классификация гостиниц и средств размещения согласно нормативной документации.                                                                                                                                                                        | 2            |
| 3        | 1         | Организация службы приема и размещения санаторно-курортного комплекса. Функции приема и размещения гостей. Виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах                                      | 4            |
| 4        | 1         | Разработка вариантов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения в зависимости от класса предприятия размещения. Виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемые службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов | 2            |
| 5        | 1         | Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Регистрации по прибытии граждан РФ и иностранных граждан                                                                                                                                | 2            |
| 6        | 1         | Назначение номера и вселение в номер. Системы контроля доступа в помещение гостиниц. Особенности приема и размещения туристских групп. Особенности приема и размещения индивидуальных туристов.                                                       | 4            |
| 7        | 1         | Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита                                                                                                                                                                            | 2            |
| 8        | 1         | Организация выезда гостя                                                                                                                                                                                                                              | 2            |
| 9        | 1         | Деловая коммуникация в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов. Стандартный диалог работника службы приема и размещения при размещении и выезде гостя.                                              | 2            |
| 10       | 1         | Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Источники                                                                                                                                                                                     | 4            |

|    |   |                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|    |   | бронирования. Типы бронирования. Процесс бронирования номеров. Аннуляция. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету. Стандартный диалог работника службы приема и размещения при бронировании номера. |   |
| 11 | 1 | Правила работы с информационной базой данных средств размещения                                                                                                                                                                                     | 2 |
| 12 | 1 | Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.                                                                                                                                                                                      | 2 |
| 13 | 1 | Особенности работы с «трудными гостями». Жалобы и их категории. Правила при рассмотрении жалоб гостей.                                                                                                                                              | 2 |

## 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Кол-во часов |
|-----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 1         | Правила предоставления гостиничных услуг. Организация рабочего места службы приема и размещения. Разработка вариантов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения в зависимости от класса предприятия размещения                                                                                                                                                                          | 2            |
| 2         | 1         | Основные понятия и определения в области курортного дела и гостиничного хозяйства. Законодательные основы гостиничного хозяйства. Правовое регулирование туристской деятельности. Туристские формальности                                                                                                                                                                                                   | 2            |
| 3         | 1         | Деятельность и организационно-управленческая структура службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах. Операционный процесс обслуживания. Порядок регистрации и размещения гостя. Регистрация гостей по прибытии. Составление документов при приеме, регистрации и размещении гостей.                                                                                                          | 4            |
| 4         | 1         | Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения                                                                                                                     | 2            |
| 5         | 1         | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые санаторно-курортными комплексами. Виды основных услуг, правила и особенности их предоставления. Виды дополнительных услуг, правила и особенности их предоставления.                                                                                                                                                                                       | 2            |
| 6         | 1         | Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления. Проектирование организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах. Особенности деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов | 2            |
| 7         | 1         | Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Понятие и виды информационных баз данных для гостиниц. Типы конфликтов. Причины конфликтов в службе приема и размещения. Разрешение конфликтов. Профилактика конфликтов. «Трудные гости» и их типы                                                                           | 2            |

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |              |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| Подвид СРС                         | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Семестр | Кол-во часов |
| подготовка к практическим занятиям | Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477254">https://urait.ru/bcode/477254</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7       | 21,5         |
| подготовка к экзамену              | Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477909">https://urait.ru/bcode/477909</a> Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/484924">https://urait.ru/bcode/484924</a> | 7       | 30           |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля             | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов                                                                                                                                                                | Учитывается в ПА |
|------|----------|--------------------------|-----------------------------------|-----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1    | 7        | Промежуточная аттестация | экзамен                           | -   | 2          | Отлично: Для получения оценки «5» (отлично) студент должен: составлять полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать | экзамен          |

|   |   |         |              |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
|---|---|---------|--------------|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|   |   |         |              |   |    | <p>ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов. Хорошо: Для получения оценки «4» (хорошо) студент показывает знания всего изученного программного материала; даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя. Удовлетворительно: Для получения оценки «3 » (удовлетворительно) студент усвоил основное содержание учебного материала, но имеет пробелы в усвоении материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки. Неудовлетворительно: Для получения оценки «2 » (неудовлетворительно) не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений; не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; имеет слабо сформированные и неполные знания.</p> |         |
| 2 | 7 | Текущий | Практическое | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | экзамен |

|   |   |                  |                        |   |    |                                                                                                                                                                        |         |
|---|---|------------------|------------------------|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|   |   | контроль         | задание 1              |   |    | отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно                                      |         |
| 3 | 7 | Текущий контроль | Практическое задание 2 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно | экзамен |
| 4 | 7 | Текущий контроль | Практическое задание 3 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно | экзамен |
| 5 | 7 | Текущий контроль | Практическое задание 4 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно | экзамен |
| 6 | 7 | Текущий контроль | Практическое задание 5 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно | экзамен |
| 7 | 7 | Текущий контроль | Практическое задание 6 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно | экзамен |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения         | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| экзамен                      | устный ответ по теме вопроса | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                       | № KM |   |   |   |   |   |   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|
|             |                                                                                                                                           | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| УК-4        | Знает: виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов                 | +    | + | + |   |   | + | + |
| УК-4        | Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов      | +    |   |   |   | + |   | + |
| УК-4        | Имеет практический опыт: деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов |      |   |   |   | + | + | + |
| ПК-1        | Знает: виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах                              | +    | + | + |   |   | + |   |
| ПК-1        | Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных              | +    | + |   |   |   |   | + |

|      |                                                                                                                                                           |   |  |  |  |   |   |   |   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|---|---|---|---|
|      | комплексах                                                                                                                                                |   |  |  |  |   |   |   |   |
| ПК-1 | Имеет практический опыт: проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах | + |  |  |  | + | + | + | + |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

*а) основная литература:*

Не предусмотрена

*б) дополнительная литература:*

Не предусмотрена

*в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

### Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы            | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|---------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Основная литература       | Образовательная платформа Юрайт          | Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477254">https://urait.ru/bcode/477254</a> |
| 2 | Дополнительная литература | Образовательная платформа Юрайт          | Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва :                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. —<br>(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/484924">https://urait.ru/bcode/484924</a> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий                     | № ауд.     | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий                                                 |
|---------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практические занятия и семинары | 468<br>(3) | Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт. |
| Экзамен                         | 468<br>(3) | Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт. |
| Лекции                          | 468<br>(3) | Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт. |