

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

**Кострома**  
**2023**

Рабочая программа дисциплины «Технология приема и размещения гостей» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель

Рецензенты: Пухачёва Л.Л., директор ООО Туркомпания «Водолей»

**ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:**

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКиТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у студентов специальных знаний, принципов и навыков в области приема и размещения гостей различных коллективных средства размещения, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы.

Задачи дисциплины:

- освоить ведение профессиональной документации;
- научиться владеть навыками приема и размещения гостей различных коллективных средства размещения;
- освоить правила работы с информационной базой данных гостиницы.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить компетенции: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09; ПК 3.1.

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

Знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

Владеть:

- навыками приема, регистрации и размещения гостей;
- навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- навыками участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- навыками контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- навыками подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

### **3. Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина входит в профессиональный цикл «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих» учебного плана. Изучается в 4 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Основы гостиничной индустрии.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Учебная практика, Производственная практика, Производственная (преддипломная) практика, Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.

#### 4. Объем дисциплины

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в часах	45
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	32
Лекции	16
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	-
Практическая подготовка	-
Самостоятельная работа в часах	13
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

##### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	16
Практические занятия	16
Лабораторные занятий	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
<b>Всего</b>	32

#### 5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

##### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Особенности службы приема и размещения.		2	2	-	1
2	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		2	2	-	1
3	Технология регистрации и приема гостей		2	2	-	1
4	Организация выезда гостей		2	2	-	1
5	Виды отчетной документации, порядок возврата денежных		2	2	-	1

	сумм гостям.					
6	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.		2	2	-	1
7	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.		2	2	-	1
8	Информационные и телекоммуникационные технологии службы приема и размещения.		2	2	-	1
	Подготовка к зачету					5
	Итого:	45	16	16		13

## 5.2. Содержание:

**Тема 1.** Особенности службы приема и размещения. Понятие гостиничный продукт. Включение услуг по размещению, питанию, рекреационных услуг, связанных с путешествиями с индустрию гостеприимства и сервиса. Высокий, низкий и средний сезон загрузки в гостинице. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей.

**Тема 2.** Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Стандарты гостеприимства как своего рода философия в отношении к гостю и его запросам. Концентрация главного содержания во внутренней организации работы персонала гостиницы во взаимоотношении её служб между собой и постояльцами гостиницы.

**Тема 3.** Технология регистрации и приема гостей. Встреча. Регистрация, выдача ключа.

**Тема 4.** Организация выезда гостей. Прощание, приём номера.

**Тема 5.** Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Отчётные документы при необходимости возврата денежных сумм гостям за не оказанную услугу.

**Тема 6.** Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Заполнение счёта при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги.

**Тема 7.** Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных и vip гостей. Время, затрачиваемое администратором для поселения данных групп и индивидуалов.

**Тема 8.** Информационные и телекоммуникационные технологии службы приема и размещения.

## 6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Форма контроля
1.	Особенности службы приема и размещения.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	опрос
2.	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	опрос

3.	Технология регистрации и приема гостей	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	опрос
4.	Организация выезда гостей	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	опрос
5.	Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	опрос
6.	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	опрос
7.	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	опрос
8.	Информационные и телекоммуникационные технологии службы приема и размещения.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	опрос
	Зачет	Подготовка к тестированию по изученному материалу.	5	Тестирование

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Понятие гостиничный продукт.
2. Включение услуг по размещению, питанию, рекреационных услуг, связанных с путешествиями с индустрию гостеприимства и сервиса.
3. Высокий, низкий и средний сезон загрузки в гостинице.
4. Виды гостиничных продуктов.
5. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.
6. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей.
7. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг проживающим.
8. Окончательный расчет и оформление выезда. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
9. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

10. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
11. Понятие стандарта качества обслуживания как нормативного документа, отражающего критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества в гостинице.
12. Выполнение стандартов при приёме и выписке гостей.
13. Стандарты гостеприимства к философии в отношении к гостю и его запросам.
14. Концентрация главного содержания во внутренней организации работы персонала гостиницы во взаимоотношении её служб между собой и постояльцами гостиницы.
15. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер.
16. Понятие авторотационная машина для проката кредитных карточек, электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек.
17. Терминал для кодирования ключей; информационные проспекты и рекламный материал.
18. Основные функции службы приёма и размещения.
19. Продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда.
20. Регистрация VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
21. Должностные обязанности администратора.
22. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
23. Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях - проживающих, выписавшихся, отъезжающих.
24. Основные функции службы: продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение.
25. Регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги.
26. Контроль за состоянием номерного фонда, информация руководства об использовании номерного фонда.
27. Основной персонал службы приёма и размещения.
28. Обязанности дежурного администратора.
29. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день.
30. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.
31. Отчётные документы при необходимости возврата денежных сумм гостям за неуказанную услугу.
32. Виды отчётной документации.
33. Порядок возврата денежных сумм по безналичному расчёту.

## **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### *а) основная:*

1. Т. Л. Тимохина Гостиничная индустрия: учебник для СПО Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-451271>
2. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах: [учеб. пособие] / М.А. Ёхина. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2011. - 208 с. - (Среднее профессиональное образование).
3. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко; Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2013. - 100 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>.

### *б) дополнительная:*

1. Скобкин С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для СПО: Гриф УМО СПО М.:Издательство Юрайт, 2018 <https://urait.ru/book/ekonomika-organizacii-v-gostinichnom-servise-456146>



## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции»;

Элемент «Практические занятия»;

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»;

Элемент «Промежуточная аттестация»;

Элемент «Обратная связь с обучающимися».

*Информационно-образовательные ресурсы:*

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

*Электронные библиотечные системы:*

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Лекционные занятия проводятся в аудиториях с требуемым числом посадочных мест, оборудованные мультимедиа.

Практические занятия проводятся в кабинете организации деятельности сотрудников службы приема, размещения. Часть практических занятий проводится в мастерской со стойкой приема и размещения гостей, с модулем онлайн бронирования.

Свободно распространяемое программное обеспечение:

HotelCloud. Облачный сервис для гостиниц. Сервис включает в себя таблицу бронирования, которая позволяет оперативно отслеживать состояние номерного фонда и управлять заселением/выселением гостей.