

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.12.2024 15:46:42

Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Шитиковым П.М.

РАЗРАБОТЧИК

Дементьева Э.Ш.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ

Рабочая программа учебного предмета

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: Туроператорские и турагентские услуги

форма обучения: очная

язык реализации: русский

1. Планируемые результаты освоения учебного предмета (базовый уровень)

Код компетенции	Знания	Умения	Навыки
ОК 01	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>основные источники информации</p> <p>и ресурсы для решения задач и проблем</p> <p>в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>алгоритмы выполнения работ</p> <p>в профессиональной и смежных областях</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>структуру плана для решения задач</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</p> <p>определять этапы решения задачи</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>составлять план действия</p> <p>определять необходимые ресурсы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>реализовывать составленный план</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	
ОК 02	<p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования</p>	<p>определять задачи для поиска информации</p> <p>определять необходимые источники информации</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурировать получаемую информацию</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации</p>	

	<p>информации формата оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	
ОК 03	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p>	
ОК 04	<p>психологические основы</p>	<p>организовывать работу коллектива</p>	

	<p>деятельности коллектива, психологические особенности личности</p> <p>основы проектной деятельности</p>	<p>и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	
ОК 09	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
ПК 1.2	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>

	Основы делопроизводства		
ПК 1.3	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>
ПК.2.1.	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по</p>	<p>Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввода данных о гостях в информационную</p>

	<p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства</p>	<p>гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей</p>
--	--	---	---

<p>размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>		<p>по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
--	--	--

2. Структура и содержание учебного предмета

2.1. Объем учебного предмета и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего (ак.ч.)	Кол-во часов в семестре (ак.ч.)
		2 семестр
Учебная нагрузка обучающегося	72	72
Из них:		
Учебные занятия (всего):	60	60
Урок	-	-
Лекция	20	20
Практическое занятие (Семинар)	40	40
Лабораторное / Практическое занятие по подгруппам	-	-
Консультации	2	2
Промежуточная аттестация		2
Самостоятельная работа	8	8
Вид промежуточной аттестации		Экзамен

2.2. Тематический план и содержание учебного предмета

Содержание учебного материала		Вид учебной деятельности (ак.ч.)				
		Урок	Лекция	Практическое занятие (Семинар)	Лабораторное / Практическое занятие по подгруппам	Самостоятельная работа
Семестр 4						
Раздел 1. Организация работы службы приема размещения и бронирования гостиницы.						
Тема 1.1. Деятельность службы приема и размещения гостиницы.						
	Практические занятия					
1	Оказание услуг по бронированию номера в гостинице. Виды бронирования. Гарантированное и негарантированное бронирование.		4	2		
2	Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации			2		
Раздел II. Организация предоставления услуг в процессе проживания						
Тема 2.1. Стойка администратора. Рабочее место администратора. Функции администратора. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.						
	Практические занятия					
1	Процедура заселения гостя в номер.			4		
2	Помощь гостю во время проживания в гостинице.			4		
3	Предоставление туристической информации гостю во время проживания в гостинице.			4		
4	Процедура выезда гостя из гостиницы.			2		
5	Ночной аудитор. Функции ночного аудитора.					
Тема 2.2. Предоставление услуги бронирования доставки еды в номер.						
	Практические занятия					
1	Предприятия питания в гостиницах: виды и типы, функциональное назначение, классификация.			2		
2	Особенности обслуживания гостей в ресторане, в баре, в номере гостиницы			2		
3	Ресторан как подразделение гостиницы. Виды меню: «счастливый час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес – ланч, комплексное меню и т.д.			2		
4	Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов. Правила этикета. Подготовка персонала к обслуживанию.			2		
5	Барное обслуживание. Виды баров в гостинице. Особенности работы лобби-бара, мини-бара.			2		
6	Варианты обслуживания питанием и их международные			2		

	обозначения НВ., FB., «all inclusive». Виды завтраков. Виды банкетов. Доставка еды в номер.					
7	Составление меню при разработке различных вариантов обслуживания питанием. Разработка меню различных видов завтраков. Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы.			2		
Раздел III. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих						
Тема 3.1. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.						
Практические занятия						
1	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.			2		
2	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.			2		
Тема 3.2. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.						
Практические занятия						
1	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала с ключами. Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж.			2		
2	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой. Правила обращения с магнитными ключами.			2		
Консультации						
Промежуточная аттестация						
<i>4 семестр – экзамен</i>						
Всего						
			20	40		

3. Контроль и оценка результатов освоения учебного предмета

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся осуществляются

с применением оценочных материалов по учебному предмету (приложение № 1 - № 2 к рабочей программе учебного предмета), включающих открытую (доступную к опубликованию) и закрытую (не размещаемую в свободном доступе) части.

4. Условия реализации учебного предмета

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебного предмета

Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебных предметов (дисциплин общеобразовательной подготовки) формируется с учетом требований ФГОС среднего общего образования.

4.1.1. Основная литература:

1. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416с. – URL:

<https://znanium.com/catalog/product/406091> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/320585> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.
2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430064> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

4.1.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

<https://fgos.ru/>

<https://edsoo.ru/>

<https://fioco.ru/ru/osoko/>

http://www.centeroko.ru/pirls21/pirls2021_pub.html

4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

LibreOffice, платформы: Яндекс. Мессенджер, Яндекс.Телемост.

4.3. Материально-техническое обеспечение реализации учебного предмета:

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная.

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

Аудитория для самостоятельной работы оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональные компьютеры.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО УЧЕБНОМУ ПРЕДМЕТУ
ОПЦ.14. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования
гостиницы
Открытая часть

1. Система оценивания

Приводится описание системы оценивания, применяемой при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

2. Паспорт оценочных материалов

Темы учебного предмета	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
Текущий контроль успеваемости			
Раздел I. Организация работы службы приема размещения и бронирования гостиницы.	Опрос	ОК.02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
Раздел II. Организация предоставления услуг в процессе проживания	Опрос	ПК.1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	
Раздел III. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	- выполнение заданий в рабочих листах по теме занятия	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	
Промежуточная аттестация обучающихся			
<i>Экзамен – 4 семестр</i>			

3. Типовые оценочные материалы

Приводятся типовые комплекты оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, указанных в таблице. По решению автора(ов) в данном разделе рабочей программы отдельные оценочные материалы могут быть приведены полностью (перечень вопросов к экзамену/зачету, темы докладов, рефератов, проектов и др.)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО УЧЕБНОМУ ПРЕДМЕТУ

***ОПЦ.14. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования
гостиницы***

Закрытая часть