

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



Утверждаю
Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

«26» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
5	3 /108	4	4		100	зачёт
Итого	3 /108	4	4		100	Зачёт

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков об основных принципах функционирования службы приема и размещения в гостиничных предприятиях, координирования деятельности службы и овладение технологическими навыками организации процесса бронирования номеров в гостинице, размещения и обслуживания гостей в процессе проживания.

Задачи:

- дать теоретические знания о функционировании службы приема и размещения, специфике работы подразделения гостиничного предприятия;
- сформировать представление о технологиях, обеспечивающих деятельность службы приема и размещения в гостиничном предприятии;
- выработать технологические навыки организации процесса бронирования номеров в гостинице, регистрации и обслуживания гостей в процессе проживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация работы службы приема и размещения» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Организация работы службы приема и размещения» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение дисциплины «Организация работы службы приема и размещения» базируется на освоении студентами учебных курсов:

«Основы гостеприимства», в частности знания истории развития индустрии гостеприимства, умения находить информацию касающуюся предприятий индустрии туризма и гостеприимства, навыки владения специальной терминологией сферы туризма и гостеприимства.

«Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», в частности знания и практические навыки в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий, принципы организации работы подразделений гостиничного предприятия, технологические навыки организации процесса обслуживания в средствах размещения.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</i>	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> – особенности организации работы службы приема и размещения на основе современных технологий; - современные технологии организации бронирования, размещения и обслуживания гостей, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требовани-

		<p>ям безопасности;</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – формировать спецификацию услуг, оказываемых службой приема и размещения на основе современных технологий; - применять современные технологии обслуживания гостей в процессе бронирования, размещения и во время проживания в гостиничных предприятиях; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостей при бронировании номеров, размещения и регистрации гостей, во время проживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения современных технологий обслуживания гостей при бронировании номеров, регистрации и размещения, во время проживания в гостинице; – навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
<p><i>ПКО-5</i></p> <p><i>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания службой приема и размещения - специфику обеспечения качества обслуживания и контроля за выполнением стандартов обслуживания; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать и внедрять стандарты и регламенты процессов обслуживания в деятельности службы приема и размещения; – применять стандарты обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства; - обеспечивать контроль за выполнением стандартов обслуживания сотрудниками службы приема и размещения; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки стандартов обслуживания в деятельность службы приема и размещения; - навыками внедрения стандартов обслуживания в деятельность службы приема и размещения; –навыками организации контроля выполнения стандартов обслуживания сотрудниками службы приема и размещения

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и / или разделов / тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	5	20	1			12	1/50	
2	Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы	5	20		1		12		Рейтинг – контроль №1
3	Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения	5	20	1			12	1/50	
4	Технология бронирования номеров и мест в гостинице.	5	21		1		13		
5	Технология приема и размещения гостей в гостинице.	5	21	1			13	1/50	Рейтинг – контроль №2
6	Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице	5	22		1		13		
7	Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы	5	22	1			13	1/50	
8	Технология работы с иностранными гостями в гостинице	5	22		1		12		Рейтинг – контроль №3
Всего за семестр:				4	4		100	4 / 50	зачёт
Наличие в дисциплине КИ/КР					-	-	-	-	-
Итого по дисциплине				4	4		100	4/ 50	зачёт

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.

Сущность и место СПиР в гостинице. Основные функции СПиР в гостинице: бронирование номеров в гостинице, встреча гостей, прием и размещение гостей, регистрация гостей, особенности обслуживания гостей во время проживания, выезд гостей, расчет с гостями.

Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения.

Стандарты обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Порядок внедрения стандартов и организация контроля за их исполнением. Проверка по системе «тайный гость».

Тема 5. Технология приема и размещения гостей в гостинице.

Встреча гостей. Проверка брони. Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах. Конфиденциальность информации. Оплата, вручение карты гостя, ключа и сопровождение до номера. Стандарты обслуживания при регистрации гостей, чек-листы.

Тема 7. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы

VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Заезд VIP-клиентов. Питание VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 2. Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы.

Организационная структура СПиР. Сотрудники СПиР: руководитель службы, старший администратор, администраторы, портье, швейцар, сервисная служба, ночной аудитор. Режим работы службы, график работы сотрудников.

Тема 4. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.

Типы бронирования. Источник заявки на бронирование. Internet-системы бронирования. Определение номеров для бронирования. Регистрация заказа. Подтверждение бронирования. Составление отчета по бронированию. Лист ожидания. Аннуляция бронирования. Стандарты обслуживания при бронировании, чек-листы.

Тема 6. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице

Бронирование мест для группы. Регистрация групп. Оплата. Тарифы и скидки для туристских групп. Договорные отношения между туроператором, турагентом и гостиничным предприятием. Стандарты обслуживания при регистрации и размещении туристских групп, чек-листы.

Тема 8. Технология работы с иностранными гостями в гостинице

Специфика работы с иностранными гостями. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Постановка и снятие с миграционного учета. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Стандарты обслуживания иностранных гостей.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Организация работы службы приема и размещения*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1, 3, 5, 7);*
- *Анализ ситуаций (темы № 1-8);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема № 1-8)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.*

- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. К функциям сотрудника СПиР относятся:

- а) прием и размещение гостей в отеле;
- б) выполнение просьб гостей;
- в) смена белья в номерах;
- г) проверка чистоты уборки номеров.

2. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее):

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование мини-баром;
- в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г) предоставление кипятка;
- д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) предоставление иголок и ниток;
- ж) пользование медицинской аптечкой;
- з) предоставление тапочек по просьбе гостя.

3. При бронировании номеров по телефону необходимо (вычеркните ненужное):

- а) выяснить дату заезда;
- б) выяснить из какого города гость;
- в) уточнить имя гостя;
- г) уточнить тип номера;
- д) предложить только один вариант размещения;
- е) сообщить стоимость номеров, возможных к бронированию на указанные даты;
- ж) уточнить количество гостей;
- з) уточнить форму оплаты;
- и) уточнить телефон гостя;
- к) спросить цель визита;
- л) потребовать оплаты номера;
- м) предложить забронировать.

4. Overbooking - это:

- а) предложение более высокой категории номера гостю при бронировании;
- б) двойное бронирование;
- в) бронирование под запрос гостя;
- г) бронирование с предварительной оплатой.

5. Постановка на учет российских граждан является:

- а) обязательной;
- б) на усмотрение администрации гостиницы;

- в) не нужна;
- г) осуществляется гражданами РФ самостоятельно.

6. Регистрация несовершеннолетних детей до 14 лет осуществляется:

- а) по паспорту одного из родителей;
- б) по свидетельству о рождении;
- в) не осуществляется, достаточно вписать в номер к родителям.

7. Конверсия в бронировании – это:

- а) отношение тех, кто забронировал к звонившим в отдел бронирования;
- б) отношение забронированных номеров к номерному фонду;
- в) отношение определенной категории номеров к забронированным номерам;

8. Формальности размещения индивидуальных туристов не должны превышать:

- а) 8 мин.;
- б) 10 мин.;
- в) 5 мин.;
- г) 12 мин..

9. Формальности размещения группы туристов до 30 человек не должны превышать:

- а) 20 мин.;
- б) 30 мин.;
- в) 15 мин.;
- г) нет ограничений.

10. Формальности размещения группы туристов от 30 до 100 человек не должны превышать:

- а) 30 мин.;
- в) 40 мин.;
- г) 50 мин.;
- д) нет ограничений.

11. Ваучер – это:

- а) документ, подтверждающий оплату гостей определенных услуг в отеле;
- б) документ, подтверждающий право въезда туриста в страну;
- в) документ, выдаваемый гостю при регистрации в отеле.

12. Гарантированное бронирование – это:

- а) бронирование, подтвержденное предварительно оплатой или карточкой;
- б) бронирование, при котором отель гарантирует наличие свободных номеров в любое время;
- в) бронирование, дающее право отелю распоряжаться номером по своему усмотрению.

13. Ночной аудит - это:

- а) проверка документации и отчетов за день, осуществляемой в ночное время;
- б) неожиданная проверка надзорных органов в ночное время;
- в) проверка сотрудников в ночное время, осуществляемая руководством гостиницы;

14. Расчет с гостем может производиться следующими способами (вычеркнуть ненужное):

- а) наличными;
- б) безналичным расчетом;
- в) устно;
- г) кредитной картой;
- д) ваучерами;
- е) бартером.

15. При выезде иностранного гостя из гостиницы необходимо снять его с миграционного учета в течение:

- а) 12 часов с момента выезда;

- б) 24 часов с момента выезда;
- в) до 12 часов дня, следующего за днем выезда.

16. Миграционный учет иностранных граждан должен быть произведен в течение:

- а) 24 часов с момента прибытия в гостиницу;
- б) 12 часов с момента прибытия в гостиницу;
- в) 3 дней с момента прибытия в гостиницу;
- г) в течение дня.

17. За нарушение правил миграционного учета иностранных граждан гостиничному предприятию грозит:

- а) предупреждение;
- б) штраф;
- в) отзыв лицензии;
- г) запрет деятельности.

18. Мини-бары в номерах как правило:

- а) входят в стоимость стандарта;
- б) оплачиваются дополнительно при выезде гостя из отеля;
- в) пополняются ежедневно в виде комплимента для гостей.

19. Договор с гостем на проживание в гостиничном предприятии:

- а) не заключается;
- б) заключается;
- в) заключается по желанию гостиничного предприятия.

20. Карточка, выдаваемая гостю на время проживания в гостинице, содержащая информацию о госте называется:

- а) внутренним удостоверением личности гостя;
- б) ваучером;
- в) гостевым удостоверением;
- г) регистрационной карточкой гостя.

Рейтинг-контроль № 2

1. При задержке выезда из отеля плата за проживание взимается (вычеркнуть неверное утверждение):

- а) не более 6 часов – почасовая оплата;
- б) от 6 до 12 часов – плата за половину суток;
- в) до 12 часов – плата за половину суток;
- г) почасовая оплата не предусмотрена;
- д) более 12 часов – плата за полные сутки.

2. Up-sell – это:

- а) рост выручки в отеле;
- б) мотивация покупателя к покупке дополнительных услуг или товаров;
- в) продажа более дорогого номера в отеле;

3. Cross-sell – это:

- а) мотивация гостя потратить больше денег за счет покупки дополнительных услуг;
- б) продажа более дорогого номера в отеле;
- в) рост выручки в отеле.

4. Конверсия продаж – это:

- а) отношение продаж к стоимости услуги;
- б) отношение реальных покупателей к потенциальным;
- в) отношение проданных номеров к номерному фонду.

5. Up-grade номера:

- а) ремонт номера;
- б) предоставление номера более высокой категории без доплаты;

в) реновация номера.

6. Основные функции СПиР:

а) поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров;

б) предоставление бытовых услуг;

в) контроль технического оборудования;

г) регистрация и размещение гостей;

д) обслуживание гостей в номерах;

е) расчет с гостями при выезде из отеля.

8. На что необходимо обращать внимание при обслуживании VIP-клиентов в гостинице?

а) на обслуживающий персонал;

б) на кошелек гостя;

в) на рецептуру приготовления различных блюд;

г) на выполнение стандартов обслуживания VIP-клиентов;

д) на стандарты сервировки блюд.

9. Стандарты обслуживания гостей это –

а) внутрикорпоративный свод правил, которые регулируют деятельность организации по обслуживанию клиентов и алгоритм общения с ними;

б) должностные инструкции;

в) устные указания руководства гостиничного предприятия.

10. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам предоставления гостиничных услуг:

а) 14 часов текущих суток по местному времени;

б) 12 часов текущих суток страны из которой прибыл гость;

в) исчисляются сутками с момента прибытия гостя;

г) 12 часов текущих суток по местному времени.

11. Гарантированное бронирование ваучером характерно для:

а) банков;

б) постоянных клиентов;

в) туроператоров;

г) турагентов.

12. Детальное описание действий сотрудника при выполнении своей работы – это:

а) рабочее задание;

б) сертификат;

в) стандарты обслуживания;

г) квалификационная программа.

13. При бронировании номеров срок проживания измеряется:

а) часами;

б) сутками;

в) ночами;

г) днями.

14. При внесении депозита, он используется:

а) для оплаты проживания гостя;

б) для оплаты дополнительных услуг;

в) полностью поступает в распоряжение гостиницы;

г) частично возвращается гостю.

15. При проверке номера при выезде гостя проверяется:

а) пользование сейфом;

б) пользование телефоном;

г) количество полотенец;

д) закрыты ли окна;

е) курил ли гость.

16. При возникновении проблем у гостей, связанных с сантехническим оборудованием, сотрудники СПиР:

- а) принимают заявку на ремонт;
- б) просят гостя позвонить в инженерно-техническую службу;
- в) вызывают аварийную службу;
- г) звонят управляющему отеля;
- д) сами устраняют неполадки.

17. При расчетах с гостями за услуги СПА-комплекса, сотрудник СПиР:

- а) вызывает представителя СПА-комплекса для расчета;
- б) осуществляет расчет за дополнительные услуги самостоятельно;
- г) приглашает кассира.

18. При заказе услуги Room-service сотрудники СПиР:

- а) просят гостя позвонить в ресторан;
- б) самостоятельно принимают заказ;
- в) просят гостя спуститься самостоятельно и забрать заказ.

19. Какой из методов не влияет на увеличение продаж в гостинице:

- а) Up-grade;
- б) Cross-sell;
- в) Up-sell.

20. Что не входит в функции СПиР?

- а) расчет гостя при выезде;
- б) регистрация гостей;
- в) проверка номера после выезда гостя;
- г) доставка в номер.

Рейтинг-контроль № 3

Решите ситуационные задачи:

1. Незнакомый звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Действия персонала СПиР.
2. Гостю не понравился вид из окна его номера и он просит переселить его в другой номер. Каковы действия персонала СПиР. ?
3. В отель позвонили и сообщили о заложенном взрывном устройстве. Действия персонала СПиР.?
4. Гость забыл при отъезде один из своих чемоданов. Действия персонала СПиР. .
5. В гостинице сработала система пожарной сигнализации. Действия персонала СПиР. .
6. Гость заявил о краже из номера. Действия персонала СПиР.
7. Гость сообщил о том, что сорвало кран в ванной комнате. Действия персонала СПиР .
8. Гость забыл паспорт. Можно ли заселить его в гостиницу по военному билету.
9. При выезде из отеля обнаружили, что гость курил в номере. Действия персонала СПиР .
10. Гость не может открыть дверь номера. Проблемы с ключом. Действия персонала СПиР.
11. Заезжает VIP-гость. Действия персонала СПиР.
12. При заезде гостя выяснилось, что бронирование не было произведено. Свободных номеров нет. Действия персонала СПиР.
13. Гость просит повысить категорию номера при заезде. Действия персонала СПиР.
14. В номере перегорела лампочка. Действия персонала СПиР .
15. Гость застрял в лифте. Действия персонала СПиР .

16. При выезде гостей, горничная обнаружила, что расколото стекло на жк телевизоре. Действия персонала СПиР .

17. При регистрации гостей обнаружилось, что гости приехали в отель повторно. Действия персонала СПиР .

18. Гость просит вызвать такси. Действия персонала СПиР.

19. Гость жалуется на то, что сданная в химчистку отеля вещь испорчена. Действия персонала СПиР .

20. Гость жалуется на шум в соседнем номере. Действия персонала СПиР .

21. Гость жалуется на несоответствие номера фото на сайте. Действия персонала СПиР..

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

Вопросы к зачету

1. Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.
2. Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы
3. Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения
4. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
5. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
6. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице
7. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы
8. Технология работы с иностранными гостями в гостинице
9. Технология работы ночных аудиторов в гостинице
10. Специфика взаимодействия СПиР и других служб гостиницы.
11. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР
12. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
13. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице
14. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.
15. Организация расчетов с гостями в СПиР
16. IT-технологии в деятельности СПиР
17. Требования к сотрудникам СПиР.
18. Мотивация персонала СПиР.
19. Специфика регистрации российских граждан в гостинице.
20. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) выполнение практических работ на тему: «Анализ СПиР в гостиничных предприятиях Владимирской области».
- 2) Составление глоссария

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	-	https://bibli-online.ru/bcode/432903
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/432904
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/425154
Дополнительная литература*			
4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/437487
5. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/437471
6. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академиче-	2019		https://bibli-online.ru/bcode/427592

ского бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

7.2. Периодические издания

1. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Гостиничное дело
3. Деловой мир. Туризм и отдых
4. Современные проблемы сервиса и туризма
5. Турбизнес
6. Сервис в России и за рубежом

7.3. Интернет-ресурсы

1. Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] : офиц. сайт – Электрон. дан. —[Москва], 1999-2019. <http://www.gks.ru/>
2. Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) , <http://ih-ra.com/>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму://www.russiatourism.ru/
4. <http://tourbus.ru/>
5. <http://www.tpnews./>
6. http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
7. <http://www.rustur.ru/>
8. <http://www.d-mir.ru/journal/tio/tiowobook/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил к.п.н. доцент Яковлев Александр Александрович

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ФОО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьев О.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Яресь О.Б. _____

Рабочая программа одобрена на 2021/22 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 25.08.21 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Яресь О.Б. _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____