



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ГУМАНИТАРНО_ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

ПМ.02 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

специальность:

43.02.11 Гостиничный сервис

квалификация выпускника: менеджер

(базовая подготовка)

Разработчик:

Черникова Р.Н., к.и.н., доцент, преподаватель ГЭК

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла.

Протокол № 4 от 19.01 2017г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии: С.Н.Соколова С.Н.Соколова

Содержание

Пояснительная записка	4
Тематический план	8
Содержание самостоятельной работы	9
СРС № 1	17
СРС № 2	19
СРС № 3	21
СРС № 4	22
СРС № 5	24
СРС № 6	25
Информационное обеспечение обучения	26
Примерная тематика курсовых работ	27
Лист регистрации изменений	28

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являются частью учебно-методического комплекса ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей, составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис;
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Положением о планировании, организации и проведении практических и лабораторных занятий студентов, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ

Методические рекомендации включают внеаудиторная работа, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины в объёме 76 часов.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются: подготовка к учебным занятиям, выполнение проблемно-познавательных заданий, работа с текстами, творческие задания.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен овладеть общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приёма, размещения и выписки гостей;
- 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;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях проживающих, выписавшихся, отъезжающих;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- выполнять обязанности ночного портье

Знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приёма и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;
- правила приёма, 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 отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Критерии оценки

Знания, умения и навыки студентов оцениваются по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности и понимания изученного;
- уровень оформления ответа.

Отметка «5» ставится, если студент:

- обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
- обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои

Отметка «4» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:

- допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя;
- не всегда убедительно может обосновать своё суждение;
- допускает отдельные погрешности.

Отметка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:

- излагает материал недостаточно полно;
- не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры;
- нарушает последовательность в изложении материала.

Отметка «2» ставится, если студент:

- обнаружил незнание большей части темы (раздела, вопроса);
- при ответе на вопрос искажает его смысл;
- излагает материал беспорядочно и неуверенно.

Отметки «5», «4», «3» могут быть поставлены как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный по времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий.

Критерии оценки творческой работы (проблемно-познавательные задания)

Работа оценивается по пятибалльной системе.

Отметка «5» ставится, если студент:

- полностью раскрыл тему, используя достаточное количество аргументов;
- соблюдал логику изложения;
- отвечая на вопросы, высказывал собственное мнение;
- выполнил работу не менее 3 – 5 страниц.

Отметка «4» ставится, если студент:

- аргументировано ответил на большую часть вопросов;
- соблюдал логику изложения;
- отвечая на вопросы старался высказать собственное мнение;

- выполнил работу в объёме не менее 3 – 4 страниц.

Отметка «3» ставится, если студент:

- отвечая на вопросы, не использовал достаточных аргументов;
- нарушил логику изложения;
- высказанное по отдельным вопросам собственное мнение, оказалось необоснованным;
- выполнил работы в объёме не менее 2 – 3 страниц.

Отметка «2» ставится, если студент не выполнил работу

3.2 СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.02 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ) Междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практических занятий и лабораторных работ. Самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (если предусмотрена)	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Организация приёма, регистрации и размещения гостей МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей		60	
Тема 1.1 Организация и технология работы службы приёма и размещения гостей	Содержание 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания. Сервис как форма удовлетворения потребностей человека. Понятия: сервис, сервисная деятельность, культура сервиса, услуга. Принципы современного сервиса. Сервис в гостиничной индустрии. 2. Служба приёма и размещения: основные функции, состав персонала: проблемы службы приёма и размещения 3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Организация рабочего места службы приёма и размещения. Внутреннее взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. Этикет телефонных переговоров 4. Изучение нормативной документации регламентирующей деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии	20	1 - 2
	Практические занятия	18	
Тема 1.2 Приём и размещение гостей	Содержание 1. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии		

	<p>Службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации гостиничных услуг. Социальные предпосылки развития сервиса в России и за рубежом.</p> <p>2.Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приёме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги</p> <p>3.Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп корпоративных гостей, иностранных граждан. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP – клиентами</p> <p>4.Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз.</p>	18	1 - 2
	Практические занятия	16	
	1.Понятие «контактной зоны» как сферы реализации услуг в гостинице		
	2.Правила предоставления гостиничных услуг в России		
	3.Основные и дополнительные услуги предоставляемые гостиницей		
	4.Автоматизированные и полуавтоматизированные системы в службе гостиницы		
	5.Стандарты качества обслуживания при приёме гостей		
	6.Дополнительные услуги в гостинице		
	7.Особенности работы с VIP - клиентами		
	8.Правила регистрации иностранных гостей		
Тема 1.3 Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями	<p>Содержание</p> <p>1.Протокол и этикет в деловом общении. Речевые стандарты при приёме, регистрации и размещении гостей. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>2.Нормы и правила поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Устная речь, приёмы оживления речи. Основные правила построения контакта. Искусство слушать. Форы обращений. Внешние и внутренние барьеры непонимания.</p>	22	
	Практические занятия	18	
	1.Деловые и межличностные контакты в сфере гостиничных услуг		
	2.Типы конфликтных личностей		
	3.Технология работы с гостевыми жалобами и рекламациями		

	4.Правила поведения в конфликтных ситуациях		
	5.Речевые стандарты деловой корреспонденции		
	6.Речевые стандарты при приёме, регистрации и размещении гостей		

Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 02		30	
1.Составление конспектов 2.Словарная работа с ключевыми понятиями 3.Составление заявок и бланков 4.Заполнение регистрационной карточки гостя 5.Составление текстов на русском и иностранном языках для общения по телефону с клиентами 6.Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу 7.Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей			
Раздел 2. Порядок встречи, регистрации и размещения гостей МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей		30	
Тема 2.1 Процесс поселения в гостиницу	Содержание 1.Гостиничные услуги предлагаемые гостям. Продажа гостиничных пакетов. 2.Предоставление услуг питания 3.Поощрительные программы для гостей 4.Автоматизированные системы в службе приёма и размещения	14	1- 2
Практические занятия		12	
1.Правила предоставления гостиничных услуг			
2.Виды пакетов гостиничных услуг			
3.Программы лояльности и поощрительные программы предоставляемые гостиницей			
4.Услуги питания в гостиницах			
5.Виды меню			
6.Обслуживание питанием в номерах			
7.Автоматизированные системы в службе приёма и размещения			
Тема 2.2 Правовое регулирование	Содержание 1.Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в РФ. Договора на предоставление услуг, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение	10	1-2

договорных отношений отеля с гостем	договора. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора купли-продажи гостиничного продукта. Содержание договора, изменение и расторжение договорных отношений гостиницы с клиентом		
	Практические занятия	16	
	1.Стандарты и нормативы гостиничной деятельности		
	2.Составление договоров на предоставление гостиничных услуг		
	3.Регламентация прав потребителей при исполнении договора		
	4.Закон РФ «О защите прав потребителей»		
	5.Изменение и расторжение договорных отношений гостиницы с клиентом		
Тема 2.3 Документация службы приёма и размещения	Содержание 1.Виды и формы документации в службе приёма и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы 2.Документация, необходимая для учёта и использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд. Организация хранения личных вещей гостя	6	
	Практические занятия	16	
	1.Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки»		
	2.Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан		
	3.Виды и формы хранения личных вещей гостя		
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 02		14	
1.Составление конспектов			
2.Словарная работа с ключевыми понятиями			
3.Проработка «Закона о защите прав потребителей РФ»			
4.Проработка ГК РФ статьи 426, 428, 779, глава 53			
5.Составление договора на предоставление услуг гостиницы на русском и иностранном языках			
Раздел 3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки			
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей		12	
Тема 3.1 Оформление выезда гостя	Содержание 1.Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. Порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги. Способы оплаты в гостиницах. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.	12	1 - 2

	2.Перспективные технологии обслуживания гостей. Инновации в гостиничной индустрии. Необычные инновации в зарубежных гостиницах		
	Практические занятия	16	
	1.Стандарты качества обслуживания гостей при выписке		
	2.Оборудование кассового отделения гостиницы		
	3.Порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги		
	4.Формы оплаты в гостинице		
	5.Проверка денежных купюр на подлинность		
	6.Правила оформления счетов		
	7.Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения		
	8.Инновации в гостиничной индустрии		
	9.Инновации в гостиничной индустрии за рубежом		
	Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 02	14	
	1.Составление конспекта		
	2.Выписка счетов, внесение изменений в счета, производство расчётов с клиентом		
	3.Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы		
	4.Оформление отчётной документации при расчёте с клиентами гостиницы		
	5.Словарная работа с ключевыми понятиями		
	6.Выполнение курсовой работы		
	Раздел 4 Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. Ночной аудит	12	
	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей		
Тема 4.1 Организация ночного аудита	Содержание Правила выполнения ночного аудита: назначение и основные функции. Ночной портье. Проверка счетов, тарифов, журналов регистрации и других форм первичного учёта документации. Виды отчётной документации.	6	1 - 2
Тема 4.2 Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы	Содержание Каналы коммуникации службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими отделами гостиницы	6	1 - 2

	Практические занятия	6	
	1.Ночной аудит		
	2.Правила работы ночного аудита		
	3.Действия ночного аудита по закрытию финансового дня		
	4.Закрытие финансового дня		
	5.Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами		
	6.Какие данные предоставляет служба приёма и размещения другим службам гостиницы		
	7.На примере схемы выезда гостя охарактеризовать взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с другими службами		

Самостоятельная работа при изучении раздела 4 ПМ 02		10	
1.Составление конспекта			
2.Словарная работа с ключевыми понятиями			
3.Составить схему действия ночного аудита при закрытии финансового дня			
4.Составить схему взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с другими службами гостиницы при выписке гостя			
Примерная тематика курсовых работ		20	
1.Технология бронирования номеров и мест в гостинице			
2.Технология приёма и размещения гостей в гостинице			
3.Технология регистрации иностранных граждан в российских гостиницах			
4.Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице			
5.Технология встречи и обслуживания VIP – гостей гостиницы			
6.Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программа «Постоянный гость»			
7.Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности			
8.Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице			
9.Технология работы швейцаров в гостинице			
10.Технология работы беллманов, пажей в гостинице			
11.Технология работы службы консьержей в гостинице			
12.Технология работы службы дворцовых (батлеров) в гостинице			
13.Технология работы ночных аудиторов в гостинице			
14.Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг в гостинице			

<p>15.Технология работы бизнес-центра в гостинице</p> <p>16.Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице</p> <p>17.Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице</p> <p>18.Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице</p> <p>19.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице</p> <p>20.Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице</p> <p>21.Технология взаимодействия службы Room service со службой приёма и размещения</p> <p>22.Технология работы с жалобами клиентов в гостинице</p> <p>23.Технология работы кассира службы приёма и размещения в гостинице</p> <p>24.Технология работы с иностранными гостями в гостинице</p>		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

<p style="text-align: center;">Учебная практика</p> <p>1.Разработка требований к персоналу службы приёма и размещения гостей</p> <p>2.Заполнение анкеты гостя отеля</p> <p>3.Составить список нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс регистрации гостя в отеле</p> <p>4.Составить стандарт внешнего вида сотрудника службы приёма, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы</p> <p>5.Регистрировать гостей, VIP – гостей, групп корпоративных гостей, иностранных граждан</p> <p>6.Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору</p> <p>7.Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними</p> <p>8.Составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги</p> <p>9.Организовать рабочее место службы приёма и размещения</p> <p>10.Подготовить проект договора с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями</p> <p>11.Информировать гостей об услугах гостиницы</p> <p>12.Информировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>13.Заключить договор об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице</p> <p>14.Провести ночной аудит и передать дела по окончании смены</p> <p>15.Составить стандарт внешнего вида для женщины – сотрудника службы приёма и размещения</p> <p>16.Составить список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приёма и размещения</p> <p>17.Заселить гостя в номер гостиницы</p> <p>18.Информационные и справочные материалы по заселению гостей</p>	32	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	--

19. Составить информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях – проживающих, выписавшихся, отъезжающих		
20. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей		
21. Основные функции ночного портье и правила выполнения ночного аудита		
Производственная практика		
1. Работа с профессиональными программами и их модулями		
2. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания	53	
3. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров		

4. Правила приёма, регистрации, заселения и оформление выезда гостей. Оформление счетов за проживание и пользование дополнительными услугами		
5. Единый расчётный час. Принципы проведения ночного аудита		
6. Внутриорганизационные нормативные документы. Составление и обработка документации		
7. Участие в подготовке договоров (соглашений) с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями		
8. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан		
9. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчёта и выписки гостей		
10. Отработка навыков начисления за проживание и осуществление расчётов с гостями		
Всего	372	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения

1 – ознакомительный

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Содержание самостоятельной работы

Раздел 1. Организация приёма, регистрации и размещения гостей

Тема 1.1 Организация и технология работы службы приёма и размещения гостей

Самостоятельная работа № 1 № 1 (10 час.)

Выполнение проблемно-познавательных заданий на знание основных понятий сервиса, культуры сервиса, культура деятельности персонала.

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная

- Выполнение проблемно-познавательных заданий

Цель самостоятельной работы:

- научить студента самостоятельной практической деятельности;
- овладеть знаниями и умениями приёма, регистрации и размещения гостей;
- развить творческое мышление;
- воспитать нравственно-волевые качества.

Студент должен знать:

- организационную структуру службы приёма и размещения;
- значение службы приёма и размещения в деятельности гостиницы;
- виды услуг оказываемых службой приёма и размещения.

Студент должен уметь:

- вести телефонные переговоры с клиентами гостиницы;
- находить решения в различных ситуациях при приёме и размещении гостей;
- знать принципы современного сервиса при предоставлении услуг.

Студент должен овладеть общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Выполнить задания:

Проблемно-познавательные задания

- 1.Подготовить сообщения по темам: «Принципы современного сервиса», «Соотношение понятий «культура сервиса» и «культура деятельности персонала».
- 2.Составить сценарий деловой игры «Организация работы службы приёма и размещения»
- 3.Составить текст на русском и иностранном языке «Ведение телефонных переговоров»
- 4.Составить сценарий деловой игры: «Организация взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения гостей»

Форма контроля: защита творческих заданий

Список рекомендуемой литературы

Основная литература

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2012

Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.: Альфа-М-Инфра-М., 2012

Гидин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания.-М.: Издательский центр «Академия», 2011

Дополнительная литература

Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приёма и размещения.-М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. – М.: Издательский центр «Академия», 2012

Лесник А.Л. Международная система классификации отелей. – М.: ПрофОбрИздат, 2003

Шиловская Л.П. Человек и его потребности. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2001

Раздел 1. Организация приёма, регистрации и размещения гостей

Тема 1.2 Приём и размещение гостей

Самостоятельная работа № 2 (10 час.)

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная

- выполнение проблемно-познавательных заданий

Цель самостоятельной работы:

- научить студента самостоятельной практической деятельности;
- овладеть знаниями и умениями приёма, регистрации и размещения гостей;
- развить творческое мышление;
- воспитать нравственно-волевые качества

Студент должен знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- понятие «контактной зоны»;
- систему контроля доступа в помещения гостиницы;
- юридические правила регистрации иностранных гостей

Студент должен уметь:

- обслуживать гостей в соответствии со стандартами качества;
- организовать хранение личных вещей гостей;
- оказывать дополнительные услуги гостям;
- обрабатывать письма-заявки на размещение на иностранном языке.

Студент должен владеть общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Выполнить задания.

Проблемно-познавательные задания:

- изучить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- составить схему поселения в гостиницу иностранной группы туристов;
- изучить стандарты качества обслуживания при поселении гостей;
- составить письма-заявки на поселение в гостинице на русском и иностранном языке;
- подготовить сообщения о сервисных услугах в гостиницах Великого Новгорода;
- составить сценарий деловой игры «Приём, поселение индивидуальных гостей и групп корпоративных гостей с использованием профессиональных программ и модулей».

Форма контроля: защита творческих заданий.

Основная литература:

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. -М.: Издателский центр «Академия», 2016

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2012

Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.:Альфа-М-Инфра-М.: М., 2013

Дополнительная литература:

Асанова И.М, Жуков А.А. Деятельность службы приёма и размещения. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

- Гидин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011
- Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятия гостиничной индустрии. – М.: Издательство «Галер», 2001
- Лесник А.Л. Международная система классификации отелей. – М.: ПрофОбрИздат, 2003
- Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016
- Шиловская Л.П. Человек и его потребности. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2001

Раздел 1. Организация приёма, регистрации и размещения гостей

Тема 1.3 Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями **Самостоятельная работа № 3 (10 час.)**

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная

- выполнение проблемно-познавательных заданий

Цель самостоятельной работы:

- научить студента самостоятельной практической деятельности;
- овладеть знаниями и умениями приёма, размещения и обслуживания гостей;
- развить творческое мышление;
- воспитать нравственно-волевые качества.

Студент должен знать:

- протокол и этикет делового общения;
- типы конфликтных личностей;
- составлять документацию по загрузке номерного фонда, состоянию номеров, ожидаемому заезду
- технологию работы с гостевыми жалобами.

Студент должен уметь:

- правильно строить контакт с гостями отеля;
- определять тип конфликтной личности;
- составить Инструкцию по поведению персонала в конфликтной ситуации
- уметь слушать клиента

Студент должен овладеть общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Проблемно-познавательные задания:

- подготовить сообщения о формах межличностных конфликтов в сфере гостиничного обслуживания;
- изучить стандарт норм и правил поведения персонала с гостями;
- составить инструкцию правил поведения сотрудникам службы приёма и размещения в конфликтных ситуациях.

Форма контроля: защита творческих заданий

Основная литература:

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016

Ёхина М.А.. Организация обслуживания в гостиницах.-М.: Издательский центр «Академия», 2012

Ляпина Н.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Дополнительная литература:

Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приёма и размещения.. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. –Ростов-на-Дону: «Феникс», 2003

Шиловская Л.П. Человек и его потребности. –М.: Альфа-М-Инфра-М, 2001

Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приёма и размещения.

Тема 2.1 Правовое регулирование договорных отношений

Самостоятельная работа № 4 (14 час.)

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная

- выполнение проблемно-познавательных заданий

Цель самостоятельной работы:

- научить студента самостоятельной практической деятельности;
- овладеть знаниями и умениями приёма, размещения и выписки гостей;
- развить творческое мышление;
- воспитать нравственно-волевые качества.

Студент должен знать:

- нормативную базу регулиующую договорные отношения в РФ;

- права и обязанности сторон при заключении договора на обслуживание в гостинице;
- стандарты и нормативы гостиничной деятельности;
- формы договорных отношений гостиниц и клиентов

Студент должен уметь:

- работать с нормативными и законодательными актами регулируемыми договорные отношения;
- заключать договора, их изменять и расторгать;
- заключать договора аренды, хранения, доверительного управления;
- решать ситуационные задачи по вопросам регулирования договорных отношений.

Студент должен овладеть общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Проблемно-познавательные задания:

- подготовить сообщения на тему: «Закон о защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при подписании договорных отношений с гостиницей;
- на основе статей ГК РФ № 426, 428, 779 составить проекты договоров доверительного управления, купли-продажи гостиничных услуг
- подготовить сообщения о стандартах и нормативах гостиничной деятельности.

Форма контроля: защита творческих заданий

Основная литература:

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей.-М.: Издательский центр «Академия», 2016

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2012

Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2012

Гидин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Дополнительная литература:

Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016

Володоманова Н.Ю., Морозов А.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. – М.: Издательство «Галер», 2001

Шиловская Л.П. Человек и его потребности. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2001

Раздел 3 Организация выезда гостей из гостиницы

Тема 3.1 Оформление выезда гостя и процедура его выписки

Самостоятельная работа № 5 (14 час.)

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная

Цель самостоятельной работы:

- научить студента самостоятельной практической деятельности;
- овладеть знаниями и умениями приёма, размещения и выписки гостей;
- развить творческое мышление;
- воспитать нравственно-волевые качества.

Студент должен знать:

- стандарты качества обслуживания при выписке гостей;
- порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги;
- правила оформления счетов;
- виды международных платёжных систем.

Студент должен уметь:

- проводить операции расчёта, в том числе «экспресс-выписку»;
- принимать оплату за проживание наличными, кредитными картами, ваучерами;
- вести учёт кассовых операций;
- использовать технические и профессиональные программы для расчёта и выписки гостей;
- определять визуальную подлинность бумажных денежных знаков;
- составлять акты о пропаже и порче имущества гостиницы.

Студент должен овладеть общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Проблемно-познавательные задания:

- на основе «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» составить перечень дополнительных услуг для гостиниц Великого Новгорода (по выбору студента);
- оформить отчётную документацию по расчёту с владельцами кредитных карт
- подготовить сообщения: «Экспресс-выписка гостя»; «Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями»; «Оборудование кассового отделения гостиницы», «Виды международных платёжных систем».

Форма контроля: защита творческих заданий.

Основная литература:

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2012

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2011

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Дополнительная литература:

Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016

Шиловская Л.П. Человек и его потребности. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2011

Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приёма и размещения. Ночной аудит

Тема 4.1 Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы

Тема 4.2 Организация ночного аудита

Самостоятельная работа № 6 (10 час.)

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная

Цель самостоятельной работы:

- научить студента самостоятельной практической деятельности;
- овладеть знаниями и умениями приёма, размещения и выписки гостей;
- развить творческое мышление;
- воспитать нравственно-волевые качества.

Студент должен знать:

- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы;
- документооборот между службой приёма и размещения и другими отделами гостиницы;
- основные функции ночного аудита

Студент должен уметь:

- соблюдать принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
- функциональные обязанности ночного портье;

- проверять тарифы, счета, журнал регистрации первичного учёта и первичной документации;
- оформлять заказы на завтрак.

Студент должен овладеть общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Проблемно-познавательное задание:

- подготовить счета к выписке гостей с учётом дополнительных услуг;
- подготовить суточный отчёт гостиницы с учётом загруженности номерного фонда и выезда гостей;
- подготовить сообщение на тему: «Каналы коммуникации службы приёма и размещения с другими службами гостиницы»;
- подготовить сообщение на тему: «Документооборот между службой приёма и размещения и другими службами гостиницы»;
- подготовить сообщение на тему: «Основные функции ночного аудита»

Форма контроля: защита творческих заданий

Основная литература:

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М.: Издательский центр «Академия», 2012

Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.: Альфа-М-Инфра-М., 2012

Гидин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Дополнительная литература:

Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016

Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2008

Шиловская Л.П. Человек и его потребности. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2001.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

- Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016
- Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2012
- Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Дополнительные источники:

- Володоманова Н.Ю., Морозов А.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. – М.: Издательство «Галер», 2001
- Лесник А.Л. Международная система классификации отелей. – М.: ПрофОбрИздат, 2003
- Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016
- Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса.-Ростов-на-Дону: «Феникс», 2008
- Шиловская Л.П. Человек и его потребности. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2001

Журналы

- «Гостиничное дело»
«Гостиница и ресторан»

Интернет-ресурсы

- <http://www.travelmole.>
www.hotelesnews.ru
<http://www.stonef.ru/history.htm>
<http://www.amadeus.ru/>
<http://www.gaomoskva.ru>

Примерная тематика курсовых работ

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице пять звёзд
2. Современная организация приёма и обслуживания в гостиницах категории пять звёзд
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды
4. Современная организация приёма и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды
6. Современная организация приёма и обслуживания в гостиницах категории три звезды
7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере Великого Новгорода)
8. Анализ работы службы приёма и размещения (на примере гостиницы Великого Новгорода)
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчётов за проживание
10. Особенности организации службы приёма и размещения (на примере гостиниц Великого Новгорода)

11. Проблемы службы приёма и размещения и пути их решения (на примере гостиниц Великого Новгорода)
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приёма и размещения (на примере гостиниц Великого Новгорода)
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостиницах Великого Новгорода
14. Анализ процесса документооборота в службе приёма и размещения
15. Анализ процедуры выписки гостя

Методические рекомендации разработанные преподавателем

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

Методические рекомендации по проведению практических занятий

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего листов в документе	ФИО и подпись ответственного за внесение изменения	Дата внесения изменения	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				