



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

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

ПМ.02 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: менеджер
(базовая подготовка)

Разработчик: Черникова Р.Н., преподаватель колледжа

Методические рекомендации по практическим занятиям приняты на заседании предметной цикловой комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа.

Протокол № 1 от 30.08. 2017г.

Председатель предметной цикловой комиссии  С.Н.Соколова

Содержание

Пояснительная записка	4
Тематический план	6
Содержание практических занятий	10
Информационное обеспечение обучения	19
Лист регистрации изменений	20

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являются частью учебно-методического комплекса по дисциплине ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей и составлены в соответствии с:

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

Методические рекомендации включают 8 практических занятий, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 62 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся **должен уметь**:

- регистрировать гостей;
- информировать потребителя о видах услуг и правилах проживания в гостинице
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- выполнять обязанности ночного портье.

В результате выполнения практических заданий обучающийся **должен 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;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги предоставляемые гостиницей;
- виды отчётной документации;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.

Критерии оценки устных ответов

При оценке ответа учитывается:

1. полнота и правильность ответа;
2. степень осознанности понимания изученного;
3. уровень оформления ответа.

Отметка «5» ставится, если студент:

1. обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
2. обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои суждения, привести примеры;
3. строит ответ последовательно

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

1. допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя;
2. не всегда может убедительно обосновать свои суждения;
3. допускает отдельные погрешности

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

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

Отметка «2» ставится, если студент:

- 1.обнаружил незнание большей части вопроса;
- 2.при ответе на вопрос искажает его смысл;
- 3.излагает материал беспорядочно и неуверенно

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

Тематический план и содержание профессионального модуля
Приём, размещение и выписка гостей

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Организация приёма, регистрации и размещения гостей		60	
Тема 1.1 Организация и технология работы службы приёма и размещения гостей	Содержание учебного материала 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания. Сервис как форма удовлетворения потребностей человека. Понятия: сервис, сервисная деятельность, культура сервиса, услуга. 2. Служба приёма и размещения: цели, основные функции, состав персонала	14	1
	3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Организация рабочего места службы приёма и размещения. Внутренне взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. Этикет телефонных переговоров		1
	4. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии		
	Практические занятия № 1	6	
	1. Понятие сервиса. Принципы современного сервиса 2. Основные функции службы приёма и размещения 3. Состав персонала службы приёма и размещения, основные функции портье, кассира, консьержа		
	4. Организация рабочего места службы приёма и размещения. Этикет телефонных переговоров. 5. Нормативная документация регламентирующая деятельность гостиниц 6. История развития сервисных отношений. Развитие сервиса в России		
Тема 1.2 Приём и размещение гостей	Содержание учебного материала Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги предлагаемые гостиницей. Системы и технологии службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации гостиничных услуг. Социальные предпосылки развития сервиса в России и за рубежом	16	2
	2. Процесс поселения в гостиницу. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приёме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения		2

	личных вещей. Дополнительные услуги.		
	3.Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-клиентами		2
	4.Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз.		2
	Практические занятия № 2	6	
	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	Содержание учебного материала	10	
	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		2
	2. Нормы и правила поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении		2
	3.Устная речь, приёмы оживления речи. Искусство слушать. Внешние и внутренние барьеры непонимания		2
	Практические занятия № 3	4	
	1.Деловые и межличностные конфликты в сфере гостиничных услуг		
	2.Типы конфликтных личностей. Составить инструкцию сотруднику службы приёма по разрешению конфликтов		
	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		
Раздел 2. Порядок встречи, регистрации и размещения гостей		60	
Тема 2.1 Процесс поселения в гостиницу	Содержание учебного материала	20	
	1.Гостиничные услуги предлагаемые гостям. Продажа гостиничных пакетов		1
	2.Предоставление услуг питания		2
	3.Поощрительные программы для гостей		
	4. Автоматизированные системы в службе приёма и размещения		
	Практическое занятие № 4	8	
	1.Правила предоставления гостиничных услуг		1
	2.Виды пакетов гостиничных услуг		1

	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		
Тема 2.2. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем	Содержание учебного материала	28	
	1.Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в РФ. Договора на предоставление услуг, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение 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		1
	2.Документация необходимая для учёта использования номерного фонда на этапе: подготовительном, въезд, пребывание, выезд		1
	Практические занятия № 5	8	
	1.Стандарты и нормативы гостиничной деятельности		

	2Составление договоров на предоставление гостиничных услуг		
	3. Регламентация прав потребителей на предоставление гостиничных услуг		
	4. Закон РФ «О защите прав потребителей»		
Тема 2.3 Документация службы приёма и размещения	5. Изменение и расторжение договорных отношений гостиницы с клиентом	12	
	Содержание учебного материала		2
	1..Виды и формы документации в службе приёма и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	4	2
	2.Документация, необходимая для учёта и использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд. Организация хранения личных вещей гостя		
	Практическое занятие № 6		2
Тема 3.1 Оформление выезда	1.Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки»		2
	2.Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан	56	
	3. Виды и формы хранения личных вещей гостя		
	Раздел 3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки		
	Содержание учебного материала	38	
	1.Стандарт 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		
	2. Перспективные технологии обслуживания гостей. Инновации в гостиничной индустрии. Необычные инновации в зарубежных гостиницах		

	Практическое занятие № 7	12	
	1. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке		
	2. Оборудование кассового отделения гостиницы		
	3. Порядок расчёта за проживание и дополнительные услуги		
	4. Оборудование кассового отделения гостиницы		1
	5. Порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги		2
	6. Правила оформления счетов		
	7. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения		
	8. Инновации в гостиничной индустрии России и за рубежом		
	9. Формы оплаты в гостинице	52	2
	Раздел 4. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы		

4.1 Организация ночного аудита	Содержание учебного материала	16	
	Правила выполнения ночного аудита: назначение и основные функции. Ночной портье. Проверка счетов, тарифов, журналов регистрации и других форм первичного учёта документации. Виды отчётной документации	18	
	Содержание учебного материала		
	Тема 4.2 Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы	14	
Практическое занятие № 8 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. Данные предоставляемые службой приёма и размещения другим службам 7. На примере схемы выезда гостя охарактеризовать взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с другими службами			

Содержание практических занятий

Раздел 1. Организация приёма, регистрации и размещения гостей

Тема 1.1 Организация и технология работы службы приёма и размещения гостей

Практическое занятие № 1 (6 час.)

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии.

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

определять понятия сервис, сервисная деятельность, культура сервиса, услуга;

знать:

принципы современного сервиса в гостиничной индустрии

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания. Виды понятий в гостиничной деятельности, требования к обслуживающему персоналу гостиницы.

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

1. Что такое сервис?
2. Что такое сервисная деятельность?
3. Что такое культура сервиса?
4. Чем отличается понятие сервис от понятия услуга?
5. Основные функции службы приёма и размещения
6. Какая существует нормативная документация регламентирующая деятельность гостиниц?
7. Назовите аббревиатуры принятые в гостиничной и туристской индустрии

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями
3. Знать основные цели, функции и состав персонала службы приёма и размещения
4. Знать требования к обслуживающему персоналу службы приёма и размещения
5. Изучить нормативную документацию регламентирующую деятельность гостиниц

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах – М.: Издательство «Академия», 2013
- Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательство «Академия», 2016
- 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

Тема 1.2. Приём и размещение гостей

Практическое занятие № 2 (6 час.)

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

принимать, регистрировать и размещать гостей;

знать:

порядок встречи, приёма и регистрации гостей, юридические аспекты и правила регистрации.

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: знать правила предоставления гостиничных услуг в РФ, основные и дополнительные услуги предлагаемые гостиницей, процесс поселения в гостиницу, виды и категории виз.

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

- 1.Какие виды гостиничных услуг предлагает гостиница?
- 2.Что такое «контактная зона»?
- 3.Как развивался сервис в России и за рубежом?
- 4.Какие существуют стандарты качества обслуживания при приёме гостей?
- 5.Какие существуют юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей?
- 6.Какая существует система контроля доступа в помещение гостиницы?
- 7.Какие существуют виды и категории виз?
- 8.Как происходит ценообразование на услуги в гостинице
- 9.Поселите гостя с использованием профессиональных программ и модулей
- 10.Составьте письмо-заявку на размещение в гостинице на русском и иностранном языках

Содержание заданий:

- 1.Составить конспект
- 2.Провести словарную работу с ключевыми понятиями
- 3.Изучить правила предоставления гостиничных услуг в РФ
- 4.Знать порядок встречи, приёма и регистрации гостей, в т.ч. и иностранных
- 5.Знать юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. –М.: Издательский центр «Академия», 2013
- Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016

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

Тема 1.3 Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями

Практическое занятие № 3 (4 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

определять типы конфликтных личностей, уметь пользоваться речевыми стандартами при приёме, регистрации и размещении гостей

знать:

технологии работы с гостевыми жалобами, типы конфликтных личностей и правила поведения в конфликтных ситуациях

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: речевые стандарты при приёме, регистрации и размещении гостей. Психологические основы делового общения. Роль улыбки в общении. Основные правила построения контакта. Искусство слушать. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

1. Назовите типы конфликтных личностей
2. Составьте инструкцию сотруднику службы приёма по разрешению конфликтов
3. Предложите технологию работы с жалобами гостей и рекламациями
4. Составьте документацию по загрузке номерного фонда и состоянию номеров
5. Этикет делового общения с гостями гостиницы
6. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
7. Приведите примеры речевых стандартов при приёме, регистрации и размещении гостей
8. Назовите основные правила построения контакта с гостями

Содержание заданий:

Составить конспект

Провести словарную работу с ключевыми понятиями

Привести примеры речевых стандартов при приёме, регистрации и размещении гостей

Знать нормы и правила поведения персонала с гостями

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литература:

Ёхина м.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Издательский центр «Академия», 2016г.

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей.: М.: Издательский центр «Академия», 2013

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

Тема 2.1 Процесс поселения в гостиницу

Практическое занятие № 4 (8 час.)

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

обслуживать питанием в номерах, предлагать гостю пакеты гостиничных услуг

знать:

виды меню, поощрительные программы и программы лояльности предоставляемые гостиницей

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий виды пакетов гостиничных услуг, поощрительные программы и программы лояльности для постоянных клиентов, обслуживание питанием в номерах

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

- 1.Предложите гостям виды пакетов гостиничных услуг
2. Оформите заказ на обслуживание питанием в номере
- 3.Составьте виды меню
- 4.Разработайте программу лояльности для постоянного клиента
- 5.Разработайте поощрительную программу для VIP-гостя
- 6.Какие услуги питания может предложить гостиница?

Содержание заданий:

Составить конспект

Провести словарную работу с ключевыми понятиями

Знать ответы на контрольные вопросы

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Издательский центр «Академия»,2016 г.

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей.- М.: Издательский центр «Академия», 2013

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

Тема 2.2 Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем

Практическое занятие № 5 (8 час)

Цели: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

составлять договора на предоставление услуг купли-продажи. Решать ситуационные задачи по вопросам регулирования договорных отношений;

знать:

стандарты и нормативы гостиничной деятельности, виды договоров на предоставление услуг купли-продажи, права и обязанности сторон, ответственность за ненадлежащее исполнение условий договора.

Необходимое оборудование и материала: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: понятие договора и его юридические аспекты, виды и разновидности договоров, права и обязанности сторон, стандарты и нормативы гостиничной деятельности, ответственность за исполнение договора.

Порядок выполнения работы: устные ответы на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

- 1.Какие стандарты и нормативы применяются в гостиничной деятельности?
- 2.Составьте текст договора на предоставление услуг проживания в гостинице
- 3.Составьте текст договора на предоставление услуг купли-продажи гостиничного продукта
- 4.Составьте текст договора на обязанности сторон и ответственности за неисполнение условий договора
- 5.Составьте договор на аренду и хранение ценных вещей постояльца гостиницы
- 6.Составьте макет правил и порядок согласования и подписания договора на услуги гостиницы

Содержание заданий

Составить конспект

Провести словарную работу

Знать стандарты и нормативы в гостиничной деятельности

Требования к результатам работы: устный ответ и предоставления в письменном виде текстов договоров

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

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

Тема 2.3. Документация службы приёма и размещения

Практическое занятие № 6 (4 час.)

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

оформлять ведомости движения номерного фонда и «шахматки». Оформлять документы индивидуальных туристов, групп и иностранных граждан. Решать ситуационные задачи по правильности оформления документов службы приёма и размещения;

знать:

виды и формы документации в деятельности службы приёма и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Необходимое оборудование и материал: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: уметь оформлять документацию по учёту использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезде, пребывания, выезде. Оформлять ведомости движения номерного фонда, регистрировать туристские группы и иностранных граждан, решать ситуационные задачи по правильности оформления документов службы приёма и размещения.

Порядок выполнения работы: устные ответы на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

- 1.Какие виды и формы документации существуют в деятельности службы приёма?
- 2.Какие документы необходимы для поселения гостей?
- 3.Какие документы необходимы для поселения иностранных граждан?
- 4.Какая система автоматизации существует при оформлении гостей?
- 5.Оформите ведомость движения номерного фонда и «шахматки»
- 6.Оформите документы на регистрацию туристской группы и её поселение
- 7.Оформите документы по использованию номерного фонда на этапе ожидания приезда большой группы туристов
- 8.Оформите документы на пребывание и выезд иностранных гостей

Требования к результатам работы: устный ответ и предоставление в письменном виде текстов документов

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2016
- Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2013
- 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

Раздел 3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки
Тема 3.1 Оформление выезда гостя
Практическое занятие № 7 (12 час.)

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

оформлять счета при выезде гостя, работать с пластиковыми картами, с различными платёжными документами, вносить изменения в счета, идентифицировать платёжные документы, определять визуальную подлинность денежных знаков;

знать:

стандарты качества обслуживания при выезде гостей, расчётные час, виды и порядок расчёта за проживание и дополнительные услуги, способы оплаты в гостиницах, виды международных платёжных систем, бухгалтерские документы и требования к их составлению.

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: знать основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей, функции кассира службы приёма и размещения. Знать материальную ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Порядок расчёта за проживание и дополнительные услуги.

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы:

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей
2. Письменно предоставьте порядок расчёта оплаты за проживание
3. Какие существуют правила оформления счетов?
4. Назовите виды международных платёжных документов
5. Какие формы безналичных расчётов существуют?
6. Оформите счёт и внесите в него изменения при расчёте с клиентами
7. Решите ситуационную задачу «Расчёт оплаты за проживание»
8. Составьте акт о порче и пропаже собственности гостиницы

Содержание заданий:

Составьте конспект

Провести словарную работу с ключевыми понятиями

Изучить стандарты качества обслуживания при выписке гостей

Изучить «Правила предоставления гостиничных услуг»

Предоставить текст счёта и внести в него изменения при расчёте с клиентом

Предоставить текст акта о порче имущества и пропаже собственности гостиницы

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Издательский центр «Академия», 2016

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2013

Раздел 4. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. Ночной аудит

Тема 4.1 Организация ночного аудита

Тема 4.2 Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы

Практическое занятие № 8 (14 час.)

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

взаимодействовать с другими службами гостиницы, решать ситуационные задачи по соблюдению принципов взаимодействия; проверять тарифы, счета, журналы регистрации, обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров, выезду, состоянию номеров, оформлять заказы на завтрак;

знать:

каналы коммуникации, информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими отделами гостиницы. Основные функции службы ночного аудита, функциональные обязанности ночного портье, форму первичного учёта и первичной документации, виды отчётной документации.

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: коммуникационные процессы как форма взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы, документооборот между службой приёма и размещения и другими службами гостиницы.

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

1. Назовите принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы
2. Какую информацию обязана передавать служба приёма и размещения другим службам гостиницы?
3. Какие существуют коммуникационные каналы службы приёма и размещения с другими службами гостиницы?
4. С какими службами гостиницы больше всего осуществляется коммуникационный процесс службы приёма и размещения?
5. Какие функции выполняет ночной аудит?
6. Заполните документацию первичного учёта ночного аудита

Содержание заданий:

Составить конспект по теме

Провести словарную работу

Изучить каналы коммуникации службы приёма и размещения с другими службами гостиницы

Изучить документооборот между службой приёма и размещения и другими службами.

Отметить с какими службами идёт наиболее интенсивный контакт

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая
Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2016
Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2013
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

Информационное обеспечение обучения

Учебники и учебные пособия

- 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», 2013
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 «Талер», 2001
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.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 дворецких (батлеров) в гостинице
- 13.Технология работы ночных аудиторов в гостинице
- 14.Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг в гостинице
- 15.Технология работы бизнес-центра в гостинице
- 16.Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
- 17.Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице
- 18.Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице
- 19.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице
- 20.Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице
- 21.Технология взаимодействия службы Room service со службой приёма и размещения
- 22.Технология работы с жалобами клиентов в гостинице
- 23.Технология работы кассира службы приёма и размещения в гостинице
- 24.Технология работы с иностранными гостями в гостинице

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

[illegible]

