

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

**ПМ.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»**

**МДК 01.01 «Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения»**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

ПРИНЯТО:  
Предметной (цикловой) комиссией  
профессионального цикла колледжа

Протокол № 1  
от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)  
комиссии

  
(подпись) С.Н. Соколова  
(ФИО)

Разработчик:  
Преподаватель ГЭК НовГУ

  
(подпись) Черникова Р.Н.  
(ФИО)

«31» августа 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка .....	4-5
Тематический план .....	6-12
Содержание практических занятий .....	13-23
Информационное обеспечение обучения .....	24-25
Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по практическим занятиям.....	26

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по практическим занятиям являются частью учебно-методического комплекса дисциплины МДК.01.01 «Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения», составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».
2. Рабочей программой профессионального модуля ПМ.01.
3. Локальными актами НовГУ

Методические рекомендации включают 8 практических занятий, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 52 часов.

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

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приёма и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приёма и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приёма и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передачи работниками дел при окончании смены.

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

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приёма и размещения

### Критерии оценки

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

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- степень понимания изученного материала;
- уровень оформления ответа

**Отметка «5» ставится, если студент:**

- обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
- может обосновать свои суждения и привести примеры;
- не нарушает последовательность изложения материала;
- обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои выводы

**Отметка «4» ставится, если студент обнаруживает знания 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 изложения материала

**Отметка «2» ставится, если студент:**

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

Отметка «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.

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

*МДК 01.01 «Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения»*

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объём часов
<p style="text-align: center;"><b>МДК 01.01</b>  <b>Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения</b></p>		<b>160</b>
<p style="text-align: center;"><b>Раздел 1 ПМ</b>  <b>Организация и технология работы службы приёма и размещения</b></p>		<b>49</b>
<p><b>Тема 1.1</b>                      Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации</p>	<p><b>Содержание</b></p>	4
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные нормативные документы правил предоставления услуг в РФ</li> <li>2. Международные правила предоставления гостиничных услуг</li> </ol>	
<p><b>Тема 1.2</b>                      Классификация гостиниц. Функции и организация службы приёма и размещения</p>	<p><b>Содержание</b></p>	12
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Классификация гостиниц и отелей. Виды и разнообразие предоставляемых услуг</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Особенности системы классификации гостиниц в России</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Специализированные средства размещения</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Индивидуальные средства размещения</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Права и обязанности гостей</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Типы гостиничных предприятий</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Структура гостиницы. Функции, персонал, разделение и классификация номеров</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания гостей</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Служба приёма и размещения: цели, основные функции, состав персонала</li> </ol>		

		14. Организация рабочего места службы приёма и размещения	
		15. Отделы службы приёма и размещения: регистрация гостей, кассовые операции, информация, телефонная служба	
		16. Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы	
		17. Порядок приёма, размещения и выписки гостей	
		18. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при размещении	
		19. Обработка электронного бронирования, внесение данных	
		<b>Практическое занятие № 1</b>	6
		1. Классификация гостиниц и предоставляемые услуги в зависимости от статуса	
		2. Меры поддержки гостиничного бизнеса в России и за рубежом	
		3. Российские и международные правила классификации гостиничных предприятий	
		4. Классификация гостиничных номеров	
		5. Оформить заявку на аннулирование забронированного номера	
		6. Поведение персонала в конфликтных ситуациях с потребителями гостиничных услуг	
		7. Порядок приёма, размещения и выписки гостей	
		8. Практическая подготовка	
<b>Тема 1.3</b>	обеспечение	<b>Содержание</b>	6
Кадровое		1. Подбор, расстановка и функции персонала. Функции портье, кассира и консьержа	
гостиницы		2. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы	
		3. Подбор и подготовка гостиничного персонала	
		4. Должностная инструкция старшего администратора	
		5. Планирование деятельности службы приёма и размещения	
		6. Этикет телефонных переговоров	
		7. Внутренне взаимодействие службы приёма с другими службами гостиницы	
		<b>Практическое занятие № 2</b>	6
		1. Составить должностную инструкцию администратора гостиницы	
		2. Ситуационная задача «Я администратор»	
		3. Практическая подготовка	
<b>Тема 1.4</b>		<b>Содержание</b>	8
Технология взаимодействия с гостями.		1. Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями. Психология обслуживания гостей	
Психология обслуживания гостя		<b>Практическое занятие № 3</b>	6

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить психологический портрет гостя</li> <li>2. Деловая игра «Речевые стандарты при обслуживании клиентов»</li> <li>3. Моделирование конфликтных ситуаций с различными психологическими типами гостей</li> <li>4. Практическая подготовка</li> </ol>	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 01</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Заполнение документов</li> <li>2. Работа со специальной литературой</li> <li>3. Решение задач и тестов</li> <li>4. Составить перечень оборудования службы приёма и размещение</li> <li>5. Составить технологию учёта и хранения отчётных данных гостиницы: журналы, заявки др.</li> <li>6. Оформить различные виды заявок и бланков на оказание гостиничных услуг</li> <li>7. Составить график работы портье, кассира и консьержа на месяц</li> <li>8. Составить схему взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы</li> <li>9. Разработать учебный тренинг для персонала службы приёма и размещения</li> </ol>		<b>1</b>
<b>Раздел 2. ПМ 01</b> <b>Технология взаимодействия</b> <b>сотрудников с гостями при</b> <b>приёме, регистрации,</b> <b>размещении и выписке гостей</b>		<b>48</b>
<b>Тема 2.1</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Приём и размещение гостей	<b>Содержание</b>	<b>10</b>
	1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	
	2. Виды гостиничных услуг предлагаемые гостю	
	3. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты и качество обслуживания при приёме гостей	
	4. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе	
	5. Основные и дополнительные услуги предоставляемые в гостинице	
	6. Рекламная деятельность гостиницы на оказываемые дополнительные услуги	
	7. Подбор номера по требованию гостя: вид из окна, соседи, обстановка и пр.	
<b>Практическое занятие № 4</b>	<b>4</b>	
1. Особенности поселения гостей туристической группы		
2. Переселение гостя из номера в номер		
3. Составить рекламу дополнительных услуг предоставляемых гостинице		
4. Ситуационная задача: «Поселение проблемного гостя»		
5. Ситуационная задача: «Переселение гостя, подселение гостей»		

	6. Практическая подготовка	
<b>Тема 2.2</b> Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приёма и размещения	<b>Содержание</b>	10
	1. Системы и технологии службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные, автоматизированные	
	2. Функции и возможности использования автоматизированных систем управления в отеле	
	3. Функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма и размещения гостей	
	4. Система контроля и доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	5. Правила предоставления информационных и телекоммуникационных услуг: доступ в сеть Интернет, Wi-Fi, TV	
<b>Тема 2.3</b> Оформление выезда гостя и процедура выписки	<b>Практическое занятие № 5</b>	8
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office	
	2. Поселение гостя по брони	
	3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	6. Практическая подготовка	
<b>Тема 2.3</b> Оформление выезда гостя и процедура выписки	<b>Содержание</b>	8
	1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчётный час. «Экспресс выписка»	
	2. Функции кассира службы приёма и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы	
	3. Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостинице в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»	
	4. Подготовка и проведение операций расчёта. Правила оформления счетов. Способы оплаты	
	5. Виды международных платёжных систем, пластиковые карты, чеки, ваучеры и др. Способы оплаты за проживание: наличными, безналичными, картами, договорными обязательствами	
	6. Сервисные услуги предоставляемые при выезде гостя, системы бонусов и стимулирующие акции. Этикет и речевые нормы при выписке гостей.	
	7. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения	
	8. Конфликтные ситуации при расчётах с гостями	
	<b>Практическое занятие № 6</b>	
1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетами гостей: начисление,		

	скидки, перенос начисления. Разделение счёта гостя на фоллио, внесение корректировки в счёт	
	2. Стандарты качества обслуживания гостей, расчётный час. Правила оформления счетов	
	3. Ситуационная задача: «Конфликты с гостем при выписке»	
	4. Практическая подготовка	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ</b>		<b>2</b>
1. Заполнение документов 2. Работа с литературой 3. Решение ситуационных задач и тестов <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> 1. Составить конспект правил предоставления гостиничных услуг 2. Предложить виды рекламной деятельности для гостиницы 3. Обработать заявки и бланки на гостиничные услуги 4. Заполнить регистрационную карточку гостя 5. Составить текст на русском и английском (другом иностранном) языке для общения по телефону с клиентами 6. Заполнить бланки для иностранных гостей в паспортно-визовую службу 7. Оформить отчётные документы по выписке гостей 8. Составить алгоритм выписки гостей отъезжающих в разное время суток 9. Составить схему расчёта за проживание и дополнительные услуги согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ»		
<b>Раздел 3 ПМ</b>		<b>42</b>
<b>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>		
<b>Тема 3.1</b>	<b>Содержание</b>	<b>14</b>
Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы	1. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы	
	2. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими службами гостиницы	
	3. Работа служба безопасности. Противопожарная безопасность в гостинице	
	4. Действия служб гостиницы при жалобах на неисправность технического оборудования номеров, поломки инвентаря. Связь с инженерно-технической службой работников службы приёма и размещения	
	5. Взаимодействие с финансовой службой, проведение платежей	
	6. Взаимодействие со службой питания	
	7. Взаимодействие службы приёма и размещения с административно-хозяйственной службой	

	8. Взаимодействие службы приёма и размещения с туристическими фирмами	
	9. Взаимодействие службы приёма и размещения с отделом маркетинга и отделом связей с общественностью	
	10. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве	
	11. Стандарты качества обслуживания приёма и размещения в зависимости от класса гостиницы	
	12. Повышение качества обслуживания в гостинице и поддержание его на стабильно высоком уровне	
	<b>Практическое занятие № 7</b>	8
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Ознакомление с основными функциями и возможностями. Составление графика загрузки отеля. Составление графика занятости номерного фонда отеля	
	2. Отработка ситуационных задач при возникновении ЧС в отеле	
	3. Принятие ситуационных решений при необходимости оказания первой медицинской помощи	
	4. Практическая подготовка	
<b>Тема 3.2</b> Организация ночного аудита	<b>Содержание</b>	12
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила выполнения ночного аудита	
	2. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	
	3. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других документов первичного учёта. Виды отчётной документации. Перечень форм документов строгой отчётности	
	4. Ценообразование в деятельности гостиницы	
	<b>Практическое занятие № 8</b>	8
	1. Профессиональная автоматизированная программа выполнения ночного аудита: проверка тарифов, счетов. Заполнение документов строгой отчётности	
	2. Заполнение отчётной документации в электронном и бумажном вариантах	
	3. Проверка счетов оплаты на бронирование, проживание по безналичному и наличному расчётам	
	4. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации на соответствие прибывших и убоывших гостей	
	5. Практическая подготовка	
<b>Примерные темы курсовых работ</b> Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице пять звёзд Современная организация приёма и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (по выбору студента) Великого Новгорода		<b>20</b>

<p>Анализ работы службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода  Анализ процедуры подготовки и проведения расчётов за проживание  Особенности организации службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода  Проблемы службы приёма и размещения и пути их решения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода  Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода  Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (по выбору студента) Великого Новгорода  Анализ процесса документооборота в службе приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода  Анализ процедуры выписки гостя на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода  Организация деятельности службы ночного аудита на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода</p>	
<p><b>Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ</b>  1. Работа с литературой  2. Решение ситуационных задач  <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>  1. Составить схему документооборота между службой приёма и размещения в другими службами гостиницы  2. Составить алгоритм действий службы приёма и размещения при жалобах гостей на неисправность в номере  3. Составить рекомендации по повышению качества обслуживания гостей и поддержанию его на высоко уровне  4. Составить алгоритм проведения ночного аудита  5. Подготовить реферат на тему: «Современные отечественные автоматизированные системы применяемые в гостиничной практике»</p>	<b>1</b>

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**Раздел 1 Тема 1.1 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации**

**Тема 1.2 Классификация гостиниц. Функции и организация службы приёма и размещения**

**Практическое занятие № 1 (8 час.)**

**Цель:** закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

**Требования к знаниям и умениям:**

**Уметь:** принимать, размещать и выписывать гостей

**Знать:** классификацию гостиниц, гостиничных номеров

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** основные нормативные документы по предоставлению гостиничных услуг, виды предоставляемых услуг, классификацию гостиниц и отелей, классификацию гостиничных номеров. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания гостей

**Порядок выполнения работы:** ответить устно на контрольные вопросы:

**Контрольные вопросы:**

1. Классификация гостиниц и отелей
2. Специализированные средства размещения
3. Права и обязанности гостей
4. Структура гостиницы
5. Основные функции службы приёма и размещения
6. Поведение персонала в конфликтных ситуациях с потребителями гостиничных услуг
7. Порядок приёма, размещения и выписки гостей

**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. Изучить нормативную документацию регламентирующую деятельность гостиниц

**Требования к результатам работы:** устный ответ и предоставление в письменном виде структуры гостиницы

**Форма контроля:** индивидуально-групповая

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. – Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.

3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.

4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.

5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

### **Тема 1.3 Кадровое обеспечение гостиницы**

#### **Практическое занятие № 2 (4 час.)**

**Цель:** закрепить знания полученные на теоретическом занятии

**Требования к знаниям и умениям:**

**Уметь:** осуществлять подбор и расстановку гостиничного персонала

**Знать:** требования к обслуживающему персоналу гостиницы

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** знать должностные инструкции старшего администратора. Планировать деятельность службы приёма и размещения.

**Порядок выполнения работы:** ответить устно на контрольные вопросы:

**Контрольные вопросы:**

1. Какие требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения?
2. Какие функции выполняет портье, кассир и консьерж гостиницы?
3. Как осуществляется подбор и подготовка гостиничного персонала?
4. Как планируется деятельность службы приёма и размещения?
5. Почему необходимо соблюдать этикет телефонных переговоров с клиентами?

6. Какие, по вашему мнению, необходимо внести предложения в должностную инструкцию администратора гостиницы?

7. Деловая игра «Я администратор»

**Содержание заданий:**

1. Составить конспект
2. Составить должностную инструкцию администратора гостиницы
3. Составить диалог телефонного разговора администратора и клиента

**Требования к результатам работы:** устный ответ и предоставление в письменном виде примерного диалога этикета телефонных переговоров с клиентом, сценарий деловой игры «Я администратор»

**Форма контроля:** индивидуально-групповая

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. – Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.

3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.

4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.

5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

**Тема 1.4 Технология взаимодействия с гостями. Психология обслуживания гостя**

**Практическое занятие № 3 (6 час.)**

**Цель:** закрепить знания полученные на теоретическом занятии

**Требования к знаниям и умениям:**

**Уметь:** определять типы конфликтных личностей, пользоваться речевыми стандартами при приёме, регистрации и размещении гостей

**Знать:** технологию 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. Смоделируйте конфликтную ситуацию с различными психологическими типами
5. Составьте психологический портрет конфликтной личности
6. Деловая игра «Речевые стандарты при обслуживании клиентов»

**Содержание заданий:**

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями темы
3. Привести примеры речевых стандартов при приёме, регистрации и размещении гостей

**Требования к результатам работы:** устный ответ и предоставление в письменном виде технологию работы с жалобами гостей и рекламациями, сценарий деловой игры «Речевые стандарты при обслуживании клиента»

**Форма контроля:** индивидуально-групповая

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. – Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.

3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

## **Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Приём и размещение гостей**

### **Практическое занятие №4. (6 час.)**

**Цель:** закрепить знания полученные на теоретическом занятии

**Требования к знаниям и умениям:**

**Уметь:** предлагать гостю пакеты гостиничных услуг

**Знать:** поощрительные программы и программы лояльности предоставляемые гостиницей

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** виды пакетов гостиничных услуг, поощрительные программы и программы лояльности для постоянных клиентов

**Порядок выполнения работы:** ответить устно на контрольные вопросы:

**Контрольные вопросы:**

1. Какие проблемы могут возникнуть при поселении туристических групп?
2. В каких случаях происходит переселение гостя из одного номера в другой?
3. Предложите гостям пакеты гостиничных услуг
4. Расскажите гостю об основных и дополнительных услугах
5. Как создаётся реклама гостиничных услуг
6. Деловая игра «Поселение проблемного гостя»
7. Деловая игра «Переселение гостя. Подселение гостя»

**Содержание заданий**

Составить конспект

Создать сценарий деловых игр «Поселение проблемного гостя», «Переселение гостя. Подселение гостя»

**Требования к результатам работы:** устный ответ и предоставления сценария деловой игры «Поселение проблемного гостя», «Переселение гостя. Подселение гостя»

**Форма контроля:** индивидуально-групповая

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. – Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.

3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.

4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.

5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

## **Тема 2.2 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приёма и размещения**

### **Практическое занятие № 5 (8 час.)**

**Цели:** закрепить знания полученные на теоретическом занятии

**Требования к знаниям и умениям**

**Уметь:** использовать автоматизированную систему управления при приёме и размещении гостей. Использовать систему контроля доступа в помещения гостиницы, работать с профайлами гостя

**Знать:** функции использования информационных технологий для приёма и размещения гостей. Профессиональные автоматизированные программы модуля Front Office

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** поселение гостя от стойки, описание и назначение профессионального модуля Front Office, корректировка и внесение изменений в профайлы гостей, агентств, компаний, поселение гостя по брони, использование информационных и телекоммуникационных технологий для приёма и размещения гостей

**Порядок выполнения работы:** устные ответы на контрольные вопросы

**Контрольные вопросы:**

1. Какие автоматизированные средства используются в гостинице при приёме и поселении гостя?

2. Расскажите об организации хранения личных вещей гостя в гостинице

3. Какие в гостинице существуют правила предоставления информационных и телекоммуникационных услуг?
4. Опишите назначение и работу модуля Front Office в гостинице
5. Расскажите как в гостинице работают с профайлами гостей
6. Какие системы контроля доступа в помещении используются в гостинице?
7. Скорректируйте и внесите изменения в профайл личных данных гостя

### **Содержание заданий**

Составить конспект

Провести словарную работу

Знать технологию работы информационных и телекоммуникационных систем гостиницы

**Требования к результатам работы:** устный ответ и предоставление в письменном виде корректировку профайла личных данных гостя

**Форма контроля:** индивидуально-групповая

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку

### **Список рекомендуемой литературы:**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

## **Тема 2.3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки**

### **Практическое занятие № 6 (6 час.)**

**Цели:** закрепить знания полученные на теоретическом занятии

## **Требования к знаниям и умениям**

**Уметь:** оформлять выезд гостя, производить расчёт оплаты за проживание и дополнительные услуги, предоставлять сервисные услуги при выезде гостя

**Знать:** оборудование кассового отделения гостиницы, правила оформления счетов и способ оплаты наличными, безналичными, кредитной картой

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями, виды международных платёжных систем: пластиковые карты, ваучеры, чеки, и др., система бонусов и стимулирующие акции постоянным клиентам

**Порядок выполнения работы:** устные ответы на контрольные вопросы

### **Контрольные вопросы:**

1. Какая материальная ответственность возлагается на менеджера службы приёма и размещения?
2. Какое кассовое оборудование должно быть в гостинице?
3. Какие виды оплаты включаются в счёт гостя?
4. Какой существует этике и речевые нормы при выписке гостей? Приведите примеры
5. Какие автоматизированные системы используются в службе приёма и размещения в гостинице?
6. Расскажите в каких случаях гостиница применяет стимулирующие бонусы и акции гостям
7. Разделите счёт гостя на фолио и внесите корректировку в счёт
8. Разработать сценарий деловой игры «Конфликт с гостем при выписке счёта»

## **Содержание заданий**

Составить конспект

Провести словарную работу

Знать основные платёжные системы оплаты за проживание гостя

**Требования к результатам работы:** устный ответ и предоставление письменного счёта гостя с корректировкой в оплате, сценарий деловой игры «Конфликт с гостем при выписке счёта»

**Форма контроля:** индивидуально-групповая

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. – Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.

3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.

4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.

5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

### **Раздел 3. ПМ 01 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла**

#### **Тема 3.1 Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы**

##### **Практическое занятие № 7 (6 час.)**

**Цель:** закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

##### **Требования к знаниям и умениям:**

**Уметь:** работать с документацией службы приёма и размещения, взаимодействовать с финансовой службой, службой питания, административно-хозяйственной службой, работать с жалобами гостей

**Знать:** противопожарную безопасность в гостинице, работу службы безопасности,, стандарты и систему управления качеством в гостиничном хозяйстве

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** уметь работать с профессиональными автоматизированными программами, составлять график загрузки отеля, график занятости номерного фонда

**Порядок выполнения работы:** устные ответы на контрольные вопросы

##### **Контрольные вопросы:**

1. Расскажите о документообороте между службой приёма и размещения и другими службами гостиницы. Приведите примеры
2. Какую роль играет служба безопасности в гостинице?
3. Приведите примеры самых распространённых жалоб гостей на работу гостиницы
4. Как взаимодействует служба приёма и размещения с административно-хозяйственной службой гостиницы?

5. Как взаимодействует служба приёма и размещения с туристическими фирмами. Приведите примеры
6. Какие существуют стандарты в системе управления качеством в гостинице
7. Назовите профессиональные автоматизированные программы в гостинице
8. Составьте график загрузки отеля на месяц
9. Составьте график загрузки номерного фонда на месяц

### **Содержание заданий**

Составить конспект

Провести словарную работу

Знать документооборот службы приёма и размещения с другими службами гостиницы

**Требования к результатам работы:** устный ответ и предоставление в письменном виде графиков загрузки отеля и номерного фонда на месяц

**Форма контроля:** индивидуально-групповая

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку

### **Список рекомендуемой литературы:**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

## **Тема 3.2 Организация ночного аудита**

### **Практическое занятие № 8 (8 час.)**

**Цель:** закрепить знания полученные на теоретическом занятии

## **Требования к знаниям и умениям**

**Уметь:** работать с информационной базой данных гостиницы, заполнять отчётную документацию в электронном и бумажном вариантах, проверять счета оплаты за бронирование, проживание по безналичному и наличному расчётам

**Знать:** основные функции ночного аудита, правила работы с информационной базой данных гостиницы, ценообразование в деятельности гостиницы, тарифы счетов, виды отчётной документации

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** уметь оформлять документацию по учёту использования на подготовительном, въезде, пребывания, выезде этапах, знать тарифы и документацию первичного учёта, формы документов строгой отчётности

**Порядок выполнения работы:** устные ответы на контрольные вопросы

### **Контрольные вопросы:**

1. Какую роль играет служба ночного аудита в гостинице?
2. Расскажите правила работы с информационной базой гостиницы
3. Назовите формы документов строгой отчётности и виды отчётной документации
4. Что такое гостиничный тариф? Как он формируется? Приведите примеры
5. Назовите профессиональные автоматизированные программы проверки тарифов, счетов
6. Как проверить счета оплаты за бронирование, проживание по безналичному и наличному расчётам

## **Содержание заданий**

Составить конспект

Провести словарную работу

Знать тарифы гостиницы, документы первичного учёта, виды отчётной документации

**Требования к результатам работы:** устный ответ

**Форма контроля:** индивидуально-групповая

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку

## **Список рекомендуемой литературы:**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. – Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

### **Информационное обеспечение обучения**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. – Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

#### *Дополнительная литература:*

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е.Ю.Никольская. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство КноРус», 2021. – 198с.
3. Ушаков, Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н.Ушаков, Н.Л.Авилов. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136с.
4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254> (дата обращения: 12.08.2021).

#### *Журналы периодического издания*

1. «Отель»
2. «Пять звёзд»
3. «Гостиница и ресторан»

**Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по практическим занятиям**

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений