

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

Директор филиала  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
в г. Махачкале  
Ханбабаева З.М.  
« 31 » 08 2017 г



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)**

**МДК 02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,  
РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ**

основной образовательной программы среднего профессионального  
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель, директор гостиницы «Ак-Гель»		Бишриев М.С.К.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

## Введение

Настоящие рекомендации предусматривают набор материалов для проведения практических занятий по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Материалы, изложенные в данных рекомендациях, позволят закрепить полученные студентами теоретические знания по изучаемой дисциплине. Решение задач, участие в деловых играх, рассмотрение конкретных ситуаций, предусмотренных практическими занятиями, позволят студентам приобрести умения и навыки использовать теоретические знания в практической деятельности организаций.

При разработке содержания практических занятий использованы различные варианты:

- опросы;
- тестирование;
- оформление презентационных материалов

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров на оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- 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;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

-оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

-поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписывающихся, выезжающих);

-составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

-выполнять обязанности ночного портье.

**знать:**

-нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещение гостей;

-организацию службы приема и размещения;

-стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

-правила приема, 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 отчетной документации, порядок возврата и денежных сумм гостям;

-основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

-принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

-правила работы с информационной базой данных гостиниц.

Работа 1.0 Разработка требований к персоналу службы приема и размещения гостей.

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
организовывать рабочее место службы приема и размещения;	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

Уровень сложности: 2.

Составьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы. В работе необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене

Задание 1.1.0

Составьте стандарт внешнего вида для женщины- сотрудника службы приема и размещения

Задание 1.2.0

Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения

Задание 1.3.0

Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР

Задание 1.4.0

Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения

Требования к оформлению работ:

Практическая работа оформляется на отдельном листе, должна содержать порядковый номер, название работы, фамилию и имя студента, номер групп

Критерии оценивания работы:

Выполнены все задания, требования представлены в полном объеме, нет замечаний по соблюдению стандартов, работа корректно оформлена – «5»;

Выполнена большая часть заданий, требования представлены в достаточном объеме, работа корректно оформлена – «4»;

Выполнен не весь объем заданий, список требований не полный, присутствуют ошибки по оформлению – «3»;

Работа выполнена небрежно, сделана меньшая часть заданий, отсутствуют значимые параметры, оформлена неправильно – «2».

#### Работа 2. О Заполнение анкеты гостя отеля

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

Уровень сложности: 2.

Заполните анкету гостя произвольными реквизитами в соответствии с правилами заполнения бланков строгой отчетности.

Утверждена

Форма N 1-Г

**АНКЕТА**

1. Фамилия \_\_\_\_\_ Комната N \_\_\_\_\_

2. Имя \_\_\_\_\_ Индекс поселения \_\_\_\_\_

3. Отчество \_\_\_\_\_ Прибыл \_\_\_\_\_

(дата, часы)

Выбыл \_\_\_\_\_

(дата, часы)

4. Дата рождения " " \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

5. Место рождения Область, край, республика \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

район \_\_\_\_\_

город (селение) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Паспорт серии \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

(когда)

\_\_\_\_\_

(наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

7. Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Цель приезда \_\_\_\_\_

(если в командировку, указать N удостоверения,

кем выдано, когда)

9. Срок проживания до \_\_\_\_\_

10. Продление проживания \_\_\_\_\_

11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.

Подпись \_\_\_\_\_

лица, прибывшего в гостиницу)

### **Оборотная сторона Ф. N 1-Г**

Поселен(а) " \_\_ " \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

город (селение) \_\_\_\_\_

гостиница \_\_\_\_\_

На дополнительное место в номере согласен(на) \_\_\_\_\_

(подпись лица,

прибывшего в

гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере с оплатой

всех мест \_\_\_\_\_

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

Критерии оценивания работы:

Анкета заполнена без замечаний, все данные корректны – «5»;

Присутствуют незаполненные поля или есть незначительные ошибки – «4»;

Анкета оформлена с ошибками, некоторые поля пропущены – «3»;

Анкета оформлена с грубыми ошибками или не заполнена – «2».

Работа 3. О Заселение гостя в номер гостиницы.

Формируемые/проверяемые умения
--------------------------------

Формируемые/проверяемые знания
--------------------------------



<p>регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p>	<p>правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей</p>
--	---

Уровень сложности: 2.

Проведите заселение гостя в соответствии с его запросами. Задание выполняется с использованием специального оборудования – стойки ресепшен.

Гость может играть одну из ролей: недовольный проживанием, подозревающий, весельчак, задумчивый, гость-хам.

Критерии оценивания работы:

Студент быстро выполнил задание, проблема гостя решена корректно, показана работа с правилами решения проблем гостей, соблюдены правила общения с гостями – «5»;

Студент выполнил задание корректно, проблемы решена, не были полностью соблюдены правила общения с гостями – «4»;

Студент не решил проблему гостя, но были соблюдены правила общения с гостями – «3»;

Проблема гостя не была решена, не соблюдались правила делового общения с гостями – «2».

#### Работа 4. О Решение ситуационных задач по деятельности СПиР.

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
<p>регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</p> <p>оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p>	<p>правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>организацию службы приема и размещения;</p> <p>стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</p>

Уровень сложности: 2.

#### Задание 4.1.

В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

#### Задание 4.2.

Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.

#### Задание 4.3.

Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

Критерии оценивания работы:

Выполнены все задания, требования представлены в полном объеме, нет замечаний по соблюдению стандартов, работа корректно оформлена – «5»;

Выполнена большая часть заданий, требования представлены в достаточном объеме, работа корректно оформлена – «4»;

Выполнен не весь объем заданий, список требований не полный, присутствуют ошибки по оформлению – «3»;

Работа выполнена небрежно, сделана меньшая часть заданий, отсутствуют значимые параметры, оформлена неправильно – «2».

Работа 5. О Составление списка нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс регистрации гостя в отеле.

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
работать с информационными и справочными материалами;	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

Уровень сложности: 2.

Составьте список нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность службы приема и размещения. Ознакомьтесь с основными положениями данных документов.

Для поиска документов необходимо использовать справочно-правовые системы «Консультант Плюс» или «Гарант».

Необходимо указывать наименование нормативно-правового акта, дату его вступления в силу.

Критерии оценивания работы:

В списке содержатся все основные нормативно-правовые акты, регулирующие объект исследования, их полное наименование, даты вступления в силу – «5».

В списке содержатся большая часть нормативно-правовых актов, регулирующих объект исследования, их полное наименование, даты вступления в силу – «4».

Список нормативно-правовых актов неполный или некорректно указаны названия и даты вступления документов в силу – «3».

Основные источники:

- Организация гостиничного дела:-М.:КНОРУС,2016.-192
- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.- Ростов н/Д:Феникс,2016.317
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М, Инфра-М,2014
- Корнеев Н.В. и др. Технология гостиничного сервиса.-М.:Академия.2014
- Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.- М.:Академия,2013
- [Тимохина Т. Л.](#) Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.  
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
- [Быстров С. А.](#) Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2014. - 400 с.  
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=423744>

Дополнительная литература:

- Кусков А.С. «Гостиничное дело»: М.: Издательско-торговая корпорация «ДашковК»,2014,328с.
- Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие. – М.: «Издательский центр Академия», 2013, 220 с.
- Барчуков И,С и др. Гостиничный бизнес и индустрия развития туризма.-М.:Кнорус,2013
- Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: Инфра-М, Форум.2013
- Дж. Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА, 2013,755с.
- Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик; пер. с польск. [И. Д. Рудинского]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 495

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=395106>

**Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

**Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»