

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
<i>Преподаватель, директор гостиницы «Ак-Гель»</i>	<i>Бисаев</i>	<i>Бисралинов М.С.К.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>	<i>Темирбекова</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>

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

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.

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

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; составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; 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»