

**Аннотация дисциплины «Организация деятельности службы приема,
размещения и выписки гостей»
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис**

Объем трудоемкости: 242 часа, из них – 132 часа аудиторной нагрузки: лекционных 76 ч., практических 56ч. курсовых работ – 30 часов; 80 часов самостоятельной работы.

Цель дисциплины:

Целью изучения дисциплины является подготовка студентов, обладающих знаниями, профессиональными компетенциями в области организации деятельности службы приема и размещения.

К основным задачам дисциплины относится

- ✓ приобретение теоретических знаний и практических навыков в области гостиничной деятельности, а именно в организации деятельности службы приема и размещения;
- ✓ изучение организации деятельности и технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг службой приема и размещения

Место дисциплины в структуре ООП СПО:

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Прием, размещение и выписка гостей» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» изучается на 2 курсе в 4 семестре.

Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК 1 – 9; ПК 2.1-2.6

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

№ пп	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть
1	ПК- 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Основные функции сотрудника службы приема и размещения гостиницы; правила приема, регистрации и поселения гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	Организовывать рабочее место службы приема и размещения; Регистрировать и размещать гостей (VIP-клиентов, тур-групп, корпоративных клиентов, иностранных гостей)	Способностями и навыками работы с различными категориями клиентов по приему, регистрации и размещению гостей
2	ПК- 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей	Информировать клиентов о гостиничных услугах	Навыками общения с клиентами гостиницы по предоставлению информации об услугах
3	ПК- 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы; Виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания	Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турагентствами, туроператорами и иными сторонами организациями	Навыками по составлению проектов договоров и продвижению гостиничного продукта
4	ПК- 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Содержание и перечень предоставляемых услуг по заключенным договорам	Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых гостиницей согласно заключенным договорам	Способностями по контролю за соблюдением выполнения условий договоров по предоставлению гостиничных услуг
5	ПК- 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Порядок расчета гостя при	Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты по ним	Навыками использования современных технологий и технических средств по подготовке счетов за основные и дополнительные услуги;

			позднем выезде; виды отчетной документации и порядок возврата денежных сумм гостям		Способностью за контролем данных операционных процессов
6	ПК-2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Основные функции ночного портье и правила выполнения аудита; Правила работы с информационной базой данных гостиницы	Выполнять обязанности ночного портье; Обрабатывать необходимую информацию и составлять отчеты по ней	Навыками по ведению необходимой документации

Основные разделы дисциплины:

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Лекции	Семинар. занятия
МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей				
Тема 1	Введение. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	6	4	2
Тема 2	Организационная структура службы приема и размещения. Цель, задачи, роль службы приема и размещения. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Техническое оснащение службы приема и размещения.	6	4	2
Тема 3	Служба приема и размещения как контактная служба. Основы взаимоотношений между персоналом и клиентами гостиницы. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.	10	6	4
Тема 4	Операционный процесс обслуживания. Бронирование мест в гостинице. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Заявка на брониро-	30	14	16

	<p>вание. Глобальные системы резервирования. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.</p> <p>Особенности гарантированного и негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования.</p> <p>Двойное бронирование гостиничных номеров. Урегулирование конфликтных ситуаций. Психологический комфорт гостя.</p> <p>Подтверждение бронирования гостиничного номера.</p>			
Тема 5	<p>Заезд, регистрация и размещение гостя.</p> <p>Заезд гостя в гостиницу. Особенности встречи и приветствия гостя.</p> <p>Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.</p> <p>Порядок регистрации иностранных граждан. Миграционный учет иностранных граждан.</p> <p>Особенности и порядок регистрации туристских групп.</p> <p>Порядок расчета за проживание: галичный и безналичный расчет, расчеты по кредитным картам, туристскими ваучерами.</p> <p>Регистрация гостя. Карта гостя.</p> <p>Классификация гостиничных номеров. Назначение номера. Вселение в номер.</p>	30	16	14
Тема 6	<p>Обслуживание гостей во время проживания</p> <p>Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Мини-бары. Организация хранения личных вещей гостя. Организация отдыха и развлечений.</p> <p>Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.</p> <p>Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.</p>	20	12	8
Тема 7	<p>Выезд гостя</p> <p>Процедура выписки гостей.</p> <p>Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги.</p>	10	6	4
Тема 8	<p>Организация работы службы консьержей и батлеров, телефонных операторов, ночных аудиторов.</p> <p>Служба телефонных операторов. Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени.</p> <p>Организация работы службы консьержей и батлеров</p>	10	6	4

Тема 9	Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения. Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице. Работа с жалобами гостей.	10	8	2
--------	--	----	---	---

В процессе изучения дисциплины предусмотрено написание курсовой работы.

Формы текущего контроля успеваемости студентов:
рефераты, тестирование, опрос.

Форма проведения аттестации по дисциплине: защита курсовой работы, экзамен.

Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование): <http://www.biblio-online.ru>
2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru>
3. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2014. – 203 с.

Дополнительная литература

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
2. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208 с.
3. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА–М, 2015 – 400 с.

4. Лымарева, О.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / О.А. Лымарева, В.В. Миненкова. – Кр.: Изд-во КубГУ, 2011.-159 с.
5. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Уокер; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (30.07.2015).
6. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе. [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 264 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44782 (30.07.2015).

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Гуманитарные и социально-экономические науки. База данных Научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU». – URL: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8639

Интернет-ресурсы

1. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online». - URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». - URL: <http://www.e.lanbook.com>
4. Электронная библиотечная система ««BOOK.ru»: сайт.- URL: - <http://www.book.ru/>
5. Электронная библиотечная система «Юрайт»: сайт.- URL: <http://www.biblio-online.ru>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт.- URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLabrарy.ru»: сайт.- URL: <http://elibrary.ru/>