

**Аннотация по дисциплине**  
**МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и**  
**выписки гостей**

**Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

**Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина МДК.02.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент» (ОК 9) «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» (ПК 2.3-2.5) Компетенции, формируемые по предшествующим дисциплинам и необходимые при изучении дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»: ОК 9, ПК 2.3-2.5.

Изучение дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» предвещает изучение дисциплины ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

**Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Иметь практический опыт:**

- - приема, регистрации и размещения гостей;
- - предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- - участия в заключении договоров об 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, корпоративных клиентов, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуги 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, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении 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 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 гостиницы.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 250 часов, в том числе:  
 обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 164 часа;  
 самостоятельная работа обучающегося 86 часов.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)**

Учащийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.

### Структура дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практическое и лабораторные занятия	
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1.</b> <b>Введение. Основные понятия в сфере гостиничного бизнеса. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц.</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
<b>Тема 1.1.</b> Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	10	2	4	4
<b>Тема 1.2</b> Классификация гостиниц согласно нормативной документации	16	4	4	8
<b>Раздел 2</b> <b>Организация службы приема и размещения</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
<b>Тема 2.1</b> Организационная структура службы приема и размещения (состав службы) и организация рабочего места сотрудника службы	11	4	4	3
<b>Тема 2.2</b> Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.	17	6	6	5
<b>Раздел 3</b> <b>Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписки гостей.</b>	<b>122</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Тема 3.1</b> Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	10	2	4	4
<b>Тема 3.2</b> Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене	12	4	4	4

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практическое и лабораторные занятия	
персонала службы приема и размещения				
<b>Раздел 4 Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных клиентов, VIP-клиентов.</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Тема 4.1</b> Общие правила приема, регистрации и размещения гостей.	20	6	8	6
<b>Тема 4.2</b> Особенности приема, регистрации и размещения туристских групп, иностранных гостей, VIP-персон.	26	8	8	10
<b>Раздел 5 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>12</b>
<b>Тема 5.1</b> Виды основных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	14	4	6	4
<b>Тема 5.2</b> Виды дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	22	6	8	8
<b>Раздел 6 Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
<b>Тема 6.</b> Виды соглашений (договоров) и их характеристика.	31	8	8	15
<b>Раздел 7 Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>
<b>Тема 7.1</b> Правила расчета оплаты за проживание	14	6	6	2
<b>Тема 7.2</b> Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления.	11	4	4	3
<b>Раздел 8 Организация работы службы ночных аудиторов</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>
<b>Тема 8.1</b> Основные функции ночного аудитора	11	4	4	3
<b>Тема 8.2</b> Правила выполнения ночного аудита.	8	2	4	2
<b>Раздел 9 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b>Тема 9.1</b> Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиничного предприятия	17	6	6	5
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>250</b>	<b>76</b>	<b>88</b>	<b>86</b>

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен

### Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>