

**АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**  
**специальность 43.02.11. Гостиничный сервис**

Общая трудоемкость: в 4-5 семестре 374 часа, в том числе: лекции 110 часов, практические занятия 144 часа, самостоятельная работа студентов 120 часов.

**Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен

*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 и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанность 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 и 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 аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

*Иметь практический опыт:*

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовка счетов и организация отъезда гостей;
- проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

### **Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Профессиональный модуль ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

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), ПП ОП 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг». Изучение ПМ. 02 «Прием, размещение и выписка гостей» предваряет изучение дисциплин: ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» ПМ.04 «Продажи гостиничных услуг».

### **Требования к уровню освоения дисциплины**

Результатом освоения программы профессионального цикла является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Прием, размещение и выписка гостей», в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными ФГОС по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>– регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>– информировать потребителя о видах услуг и правилах</li> </ul>

	<p>безопасности во время проживания в гостинице;          знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>– организацию службы приема и размещения;</li> <li>– стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>– правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>– юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</li> </ul> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>– предоставление информации гостям об услугах в гостинице;</li> </ul>
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> </ul> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</li> <li>– принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>– правила работы с информационной базой данных гостиницы</li> </ul> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление информации гостям об услугах в гостинице</li> </ul>
<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>– контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>– виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</li> <li>– правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>– виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> </ul> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</li> <li>– контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> </ul>
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>– контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> </ul>

	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>– виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</li> <li>– правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>– виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> </ul> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</li> <li>– контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> </ul>
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>– виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> </ul> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовка счетов и организация отъезда гостей;</li> </ul>
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончанию смены	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>– составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>– выполнять обязанность ночного портье</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;</li> <li>– принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>– правила работы с информационной базой данных гостиницы.</li> </ul> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены</li> </ul>

В процессе освоения ПД студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области

задач, оценивать их эффективность и качество	приема, размещения и выписки гостей; – оценка эффективности и качества выполнения;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области приема, размещения и выписки гостей
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– работа с автоматизированными системами бронирования
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– анализ инноваций в области приема, размещения и выписки гостей

### Основные разделы дисциплины:

<b>Наименование разделов и тем</b>
<b>Раздел 1 ПМ. 02 Организация службы приема и размещения</b>
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.
Тема 1. 2. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения
Тема 1.3. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе
Тема 1.4. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.

Тема 1.5 Правила предоставления гостиничных услуг
Тема 1.6 Процесс поселения в гостиницу
Тема 1.7 Работа с туристскими и корпоративными группами.
Тема 1.8 Правила регистрации и поселения иностранных гостей
1.9 Особенности работы с постоянными и VIP-гостями
Тема 1.10 Этикет и протокол в деловом общении
Тема 1.11 Способы разрешения конфликтов и выхода из стрессовых ситуаций
Тема 1.12 Правовое регулирование договорных отношений
Тема 1.13 Документация службы приема и размещения
Тема 1.14 Оформление выезда гостя и процедура его выписки
Тема 1.15 Учет и порядок ведения кассовых операций
Тема 1.16 Основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита
Тема 1.17 Ночной портье: функциональные обязанности
Тема 1.18 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы
Тема 1.19 Правила организации работы с турагентствами, туроператорами
Тема 1.20 Современное состояние гостиничного бизнеса
Тема 1.21 Перспективы развития рынка гостиничных услуг
<b>Раздел 2. ПМ 02. Управление персоналом</b>

Тема 2.1. Общее знакомство с курсом
Тема 2.2. Гостиничные предприятия: понятие, классификации, типология
Тема 2.3. Гостиничный продукт как комплекс услуг
Тема 2.4 Государственное регулирование гостиничного дела
Тема 2.5 Профессиональная этика работников гостиничных предприятий
Тема 2.6 Клиенты гостиничных предприятий
Тема 2.7 Конфликтные ситуации

**Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен квалификационный.**

**Основные источники:**

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров) [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – Электрон. дан. – Москва: КноРус, 2014. –168 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53298>.

2.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829](http://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829)

3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3775-6. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3](http://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3).

4.Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / М. Райли. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 191 с.: ил. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00873-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>

Автор: Гусарь Н.В.