

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

Общая трудоемкость: 510 часов, в том числе: лекции 110 часов, практические занятия 144 часа, самостоятельная работа студентов 120 часов, консультации 18 час., производственная практика 118.

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

*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.

*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.

### **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 ОП.01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП. 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг. Изучение ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

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

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Прием, размещение и выписка гостей, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	–нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – организацию службы приема и размещения; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	–организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	–приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения	–нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации	–организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать	–приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг,

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	и размещении гостей; – организацию службы приема и размещения; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	предоставляемых в гостиницах (по договору)
3	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	– регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); – информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;	– приема, регистрации и размещения гостей; – предоставление информации гостям об услугах в гостинице; - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – правила работы с информационной базой данных гостиницы	– 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.	– 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); – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
5	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – правила работы с информационной базой данных гостиницы – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); – составлять и обрабатывать	– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
				необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); – выполнять обязанность ночного портье	
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	– 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;	– предоставление информации гостям об услугах в гостинице; – участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
7	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	– основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;	– выполнять обязанность ночного портье	– контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;	– организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	– приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – подготовка счетов и организация отъезда гостей; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
9	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила работы с информационной базой данных гостиницы;</li> <li>– основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;</li> </ul>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовка счетов и организация отъезда гостей;</li> <li>– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены</li> </ul>
10	ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	<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>	<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 безопасности во время проживания в гостинице</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>– предоставление информации гостям об услугах в гостинице</li> </ul>
11	ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление информации гостям об услугах в гостинице</li> </ul>
12	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– участие в заключении договоров об оказании</li> </ul>

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		гостиничных услуг	при приеме, регистрации и размещении гостей; – 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;	соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
13	ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – 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;	- 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);	– участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
14	ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	– правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	– оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;	– подготовка счетов и организация отъезда гостей;
15	ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	– 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	– 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	– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
				услуги); – выполнять обязанность ночного портье	

### Основные разделы дисциплины:

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Консультации
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная (часов)	Производственная (по профилю специальности) (часов) если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			Всего (часов)	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	в т.ч., курсовая работа/ проект, (часов)	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 1-9 ПК 2.1.-2.6	МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	290	186	104	-	90	-	*		14
ОК 1-9 ПК 2.1.-2.6	МДК 02.02 Управление персоналом	102	68	40		30				4
	Производственная практика	118							108	10
	<b>Всего:</b>	510	254	144	-	120	-	-	108	28

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

### Основная литература:

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. 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: Дробязго А.Г.