



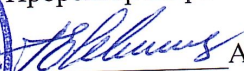
1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами

 А.А. Евдокимов

« 31 » августа 2016 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

**МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,
РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 №475 (зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 № 32876)

Дисциплина	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		
Форма обучения	очная		
Учебный год	2016-2017		
2 курс		4 семестр	
лекции		76 час.	
практические занятия		88 час.	
самостоятельные занятия		86 час	
форма итогового контроля		экзамен	

Составитель: преподаватель _____ Т.А.Резуненко
подпись

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии гостиничного сервиса и туризма
протокол № 1 от «31» августа 2016г.

Председатель предметно-цикловой комиссии гостиничного сервиса и туризма _____ М.В.Самсоненко
«31» августа 2016 г.

Рецензент (-ы):

Директор ИП Стефанова З.К. Отель «Парадейсон»		З.К.Стефанова
Генеральный директор ПАО «Базовый санаторий им.М.В.Ломоносова»		Н.Я.Алейников

ЛИСТ

согласования рабочей учебной программы по дисциплине
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Специальность среднего профессионального образования:
43.02.11 Гостиничный сервис

СОГЛАСОВАНО:

Зам.директора филиала


Т.А.Резуненко
«31» августа 2016 г.

Заведующая сектором библиотеки филиала


Л.Г.Соколова
«31» августа 2016 г.

Инженер-электроник (программно-информационное
обеспечение образовательной программы)


А.В.Сметанин
«31» августа 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
1.1 Область применения программы	5
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:	5
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:	6
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)	7
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	12
2.2. Структура дисциплины:	12
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины	14
2.4. Содержание разделов дисциплины	19
2.4.1. Занятия лекционного типа	19
2.4.2. Занятия семинарского типа	21
2.4.3. Практические занятия (Лабораторные занятия)	22
2.4.4. Содержание самостоятельной работы (Примерная тематика рефератов)	23
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	26
3.1. Образовательные технологии при проведении лекций	26
3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий	27
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	28
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	28
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения	23
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	29
5.1. Основная литература	29
5.2. Дополнительная литература	29
5.3. Периодические издания	29
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	29
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	31
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	35
7.1. Паспорт фонда оценочных средств	35
7.2. Критерии оценки знаний	35
7.3. Оценочные средств для проведения для текущей аттестации	36
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации	43
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации	43
8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	45

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

1.1. 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

1.2. 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.

№ 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 9	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	содержание нормативных правовых актов федерального, регионального и муниципального уровней, регулирующих вопросы установления пенсий, пособий и других социальных выплат, предоставления услуг; понятия и виды трудовых пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению, пособий, ежемесячных денежных выплат (далее - ЕДВ), дополнительного материального обеспечения, других социальных выплат, условия их назначения, размеры и сроки; правовое регулирование в области медико-социальной экспертизы; государственные стандарты социального обслуживания;	использовать периодические и специальные издания, справочную литературу в профессиональной деятельности; информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения;	анализом действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты; навыками информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения;
1	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании	Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы; Виды соглашений и договоров, правила их	Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турагентствами,	Навыками по составлению проектов договоров и продвижению

№ 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	составления, порядок согласования и подписания	туроператорами и иными сторонними организациями	гостиничного продукта
2	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
3	ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Порядок расчета гостя при позднем выезде; виды отчетной документации и порядок возврата денежных сумм гостям	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; Способностью за контролем данных операционных процессов

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

1.3. 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.

1.4. 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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности 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.

№ 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	Осознавать значимость индустрии гостеприимства в мировой туриндустрии, иметь представление о роли службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы	использовать современные методы организации обслуживания в профессиональной деятельности	способностью понимать и применять в профессиональной деятельности современные технологии индустрии гостеприимства, развивать способность делать вклад в личностный рост и повышение эффективности профессиональной деятельности
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	знание основных тенденций развития гостиничной индустрии, нормативно-правовой документации способность использовать их при решении социальных и профессиональных задач	критически оценить освоенные теории и концепции,	способностью критически переосмысливать накопленный опыт, вносить изменения в рабочие процессы с учетом инноваций, делать свой вклад в оптимизацию рабочих процессов с учетом развития науки и технологий
3	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за	Знание методов и приемов решения нестандартных ситуаций	Видеть и оценивать риски нестандартных ситуаций	Иметь опыт принятия решения в нестандартных ситуациях

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
			4	5	6
1	2	3			
		них ответственность			
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знать методы и понимать способы поиска и анализа необходимой информации для решения профессиональных задач	Уметь пользоваться словарями, справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами	Иметь практический опыт применения найденной информации для выполнения профессиональных задач
5	ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	роль и значение информационно-коммуникационных технологий в организации работы подразделения	осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию информации по профессии, выбирать методику и средства решения задач, используя информационно-коммуникационные технологии	способностью учитывать современные тенденции развития компьютерных технологий, автоматизированных систем и компьютерных систем бронирования в гостиничном сервисе
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Знать стандарты делового общения и поведения в отеле	Применять стандарты общения и поведения	Иметь опыт общения с коллегами, руководством, клиентами в соответствии с принятыми стандартными
7	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Ответственность за общекомандный результат	Уметь осознанно ставить цели овладения различными видами работ и определять соответствующий конечный продукт	Владеть методами самоанализа и коррекции результата работы.
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Знать основные принципы, подходы и методы построения системы личного развития и осознанной самореализации	Ставить перед собой цели для развития личной и профессиональной мотивации	Владеть методами планирования карьеры
9	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности	Знать основные технологии и технологические процессы службы приема и размещения гостей	Уметь применять знание технологий в работе	Иметь опыт работы с литературой с целью получения информации о технологических нововведениях
10	ПК 2.1	Принимать,	Основные функции	Организовывать	Способностями и

№ п. п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		составлять проекты и обязанности		организовывать	навыками работы с

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
Учебная нагрузка (всего)	250	250
Аудиторные занятия (всего)	164	164
В том числе:		
занятия лекционного типа	76	76
практические занятия (практикумы)	88	88
лабораторные занятия		
Самостоятельная работа (всего)	86	86
в том числе: <i>курсовые работы</i>	30	30
<i>Реферат</i>	16	16
<i>Самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала</i>	40	40
Вид промежуточной аттестации (экзамен)		
Общая трудоемкость 250 час	250	250

2.2. Структура дисциплины:

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

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей				
Тема 3.2 Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиен персонала службы приема и размещения	12	4	4	4
Раздел 4 Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных клиентов, VIP-клиентов.	46	14	16	16
Тема 4.1 Общие правила приема, регистрации и размещения гостей.	20	6	8	6
Тема 4.2 Особенности приема, регистрации и размещения туристских групп, иностранных гостей, VIP-персон.	26	8	8	10
Раздел 5 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	36	10	14	12
Тема 5.1 Виды основных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	14	4	6	4
Тема 5.2 Виды дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	22	6	8	8
Раздел 6 Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	31	8	8	15
Тема 6. Виды соглашений (договоров) и их характеристика.	31	8	8	15
Раздел 7 Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги	25	10	10	5
Тема 7.1 Правила расчета оплаты за проживание	14	6	6	2
Тема 7.2 Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления.	11	4	4	3
Раздел 8 Организация работы службы ночных аудиторов	19	6	8	5
Тема 8.1 Основные функции ночного аудитора	11	4	4	3
Тема 8.2 Правила выполнения ночного аудита.	8	2	4	2
Раздел 9 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	17	6	6	5
Тема 9.1 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиничного предприятия	17	6	6	5
Всего по дисциплине	250	76	88	86

**2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК 02.01
Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей**

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. ПМ 02. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей		26	
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и размещении гостей	Содержание 1. Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. 2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при приеме, регистрации и размещении. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1. Влияние развития туризма на индустрию размещения. 2. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	2 4	2-3 2-3
Тема 1.2. Классификация гостиниц и средств размещения согласно нормативной документации.	Содержание 1. Классификация гостиниц и средств размещения в РФ 2. Международная классификация гостиниц и средств размещения. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1. Характеристика гостиничной цепи (сети) как собственного особенного подхода к системе классификации гостиниц. 2. Характеристика индустрии размещения г. Геленджика 3. Тест «Классификация гостиниц»	4 4	2-3 2-3 2-3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		12	
Тематика домашних заданий	1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка сообщений «Гостиничная индустрия». 3. Составление словаря профессиональных терминов.	28 4	2-3 2-3 2-3
Раздел 2. ПМ 02. Организация службы приема и размещения		4	
Тема 2.1. Организационная структура службы приема и размещения (состав службы) и организация рабочего места сотрудника данной службы.	Содержание 1. Организационная структура службы приема и размещения (состав службы). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. 2. Служба приема и размещения - состав персонала. Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.		2-3 2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 2.2. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения	Лабораторные работы (нет)	4	
	Практические занятия		
	1. Характеристика самых распространенных типов организационных структур службы приема и размещения в управленческой практике индустрии гостеприимства.		
	2. Стойка размещения (Ресепшн) – «лицо отеля».		
	Содержание	6	
	1. Служба приема и размещения: цели, основные функции.		
	2. Операционный процесс обслуживания. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников службы приема и размещения.		
	Лабораторные работы (нет)	6	
	Практические занятия		2-3
	1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц с малой вместимостью.		2-3
	2. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц средней и крупной вместимости.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		8	
Тематика домашних заданий	1. Подготовка схемы организационной структуры службы приема и размещения.		2-3
	2. Подготовка рефератов «Reception» как «front office» отеля».		2-3
	3. Составление словаря профессиональных терминов.		2-3
	4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		2-3
	5. Подготовка презентаций «Процесс обслуживания в гостинице».		2-3
Раздел 3. ПМ 02. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей		22	
Тема 3.1. Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	Содержание	2	
	1. Понятие стандартизации качества обслуживания.		2-3
	2. Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания.		2-3
	Лабораторные работы (нет)	4	
	Практические занятия		
Тема 3.2. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения	1. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей в РФ и ближнем	4	
	Содержание		
	1. Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения.		2-3
	2. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.		2-3
	Лабораторные работы (нет)	4	
	Практические занятия		
	1. Правила ведения телефонных переговоров персонала.		2-3
	2. Униформа как один из главных стандартов внешнего вида.		2-3
	3. Стиль в обслуживании гостей.		2-3
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.	8	
Тематика домашних заданий	1. Подготовка сообщений по правилам делового		2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	этикета.		2-3
	2. Подготовка рефератов «Униформа как часть фирменного стиля гостиницы».		2-3
	3. Составление словаря профессиональных терминов.		2-3
	4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		
Раздел 4. ПМ 02. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей		46	
Тема 4.1. Общие правила приема, регистрации и поселения гостей		6	
	Содержание		
	1. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч.		2-3
	2. Регистрация гостей и два типа гостей, прибывающих в отель. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.		2-3
	3. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	8	
	1. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.		2-3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	Практические занятия	6	
	1. Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы.		2-3
	2. Характеристика основных услуг в зависимости от вместимости гостиницы.		2-3
		6	
Тема 5.2. Виды дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	Содержание		
	1. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.		2-3
	2. Виды дополнительных услуг в гостинице.		2-3
	3. Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	8	
	1. Цели организации дополнительных услуг.		2-3
	2. Характеристика основных и дополнительных услуг в зависимости от категории и вместимости гостиницы.		2-3
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.	12	
Тематика домашних заданий	1. Подготовка презентации службы приема и размещения одной из гостиниц г. Геленджика		
	2. Составление словаря профессиональных терминов.		
	3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		
Раздел 6. ПМ 02. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.		31	
		8	
Тема 6.1. Виды соглашений	Содержание		
	1. Виды соглашений (договоров) и их характеристика. Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свобода. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	8	2-3
	1. Туристская деятельность как вид предпринимательской деятельности. Содержание договора оказания туристских услуг.		
		15	
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.	25	
Раздел 7. ПМ 02. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.		6	
Тема 7.1. Правила расчета оплаты за проживание	Содержание		
	1. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. Функции кассира службы приема и размещения.		2-3
	2. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	6	
	1. Отъезд и проводы гостей.		
	2. Организация услуги трансфера.		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
		4	
Тема 7.2. Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления	Содержание 1.Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления 2.Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок работы с пластиковыми картами. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1.Особенности расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги за рубежом. 2.Системы гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено» и др.		2-3
			2-3
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.	4	
		5	
Тематика домашних заданий	1.Составление словаря профессиональных терминов. 2.Подготовка рефератов «Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено». 3.Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Решение ситуационных задач по расчету оплаты за проживание.		
Раздел 8. ПМ 02. Организация работы службы ночных аудиторов.		19	
Тема 8.1. Основные функции ночного аудитора (портье).	Содержание 1.Функциональные обязанности ночного портье. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1.Дополнительные функции ночного портье в гостиницах малой вместимости.	11	
		4	2-3
		4	
		2	
Тема 8.2. Правила выполнения ночного аудита	Содержание 1.Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. 2.Виды отчетной документации. Заккрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы. Лабораторные работы (нет) Практические занятия 1.Организация работы службы консьержей и батлеров.		2-3
			2-3
		4	
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.	5	
Тематика домашних заданий	1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Организация работы службы консьержей и батлеров». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Подготовка сообщений «Правила выполнения ночного аудита в зависимости от категории и вместимости гостиницы».		
Раздел 9. ПМ 02. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими		17	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
отделами гостиницы			
Тема 9.1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Содержание 1.Характеристика основных и дополнительных служб гостиницы. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. 2.Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	6	2-3
	Лабораторные работы (нет)		2-3
	Практические занятия	6	
	1.Службы гостиницы и их состав в зависимости от категории и вместимости. Соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		5	
Тематика домашних заданий	1.Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка презентаций «Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов.		
	Всего	250	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств); 2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством) 3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

№ разд ела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>4 семестр</i>			
1	Введение Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме,	Основные этапы возникновения и становления гостиничного дела в мире и в России. Понятие гостеприимства. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в технологическом цикле обслуживания клиентов. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам	У, Т

№ разд ела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	Организационная структура службы приема и размещения (состав службы). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, служба телефонных операторов. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Операционный процесс обслуживания. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников службы.	У, Т
3	Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	Понятие стандартизации качества обслуживания. Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания. Психологический комфорт гостя. Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене сотрудников службы приема и размещения. Правила ведения телефонных разговоров. Деловая этика и этикет. Культура общения.	У
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, туристских групп, корпоративных клиентов. Особенности регистрации иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч. Регистрация VIP- клиентов и особенности работы с данной категорией гостей. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Обязанности посыльного.	У
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Виды основных услуг в гостинице. Правила и предоставление основных услуг в гостинице. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды и характеристика дополнительных услуг в гостинице. Бюро обслуживания. Экскурсионные услуги. Бизнес-центры. Транспортные услуги. Организация отдыха и развлечений. Услуги спортивно-оздоровительного центра. Услуги прачечной и химчистки. Услуги питания. Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.	У, Т
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	Виды договоров и их характеристика. Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом, туроператором, турагентом, корпоративным клиентом.	У
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги. Расчетный час. Час выезда гостей. Выезд гостей после расчетного часа. Функции кассира службы приема и размещения. Виды и порядок расчета за проживание согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	У, Т
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функциональные обязанности ночного аудитора. Изучение правил выполнения ночного аудита. Особенности ночного аудита в гостиницах малой вместимости. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичной документации. Виды отчетной документации. Закрытие финансового дня в гостинице.	У
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Характеристика основных и дополнительных служб гостиничного предприятия. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы: назначение и виды передаваемой информации.	У

Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа

2.4.2. Практические занятия

№ разд ела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>4 семестр</i>			
1	Введение Нормативная документация, регламентирующ ая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и выписке гостей.	Влияние развития туризма на индустрию размещения. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей. Характеристика гостиничной цепи (сети) как собственного особенного подхода к системе классификации гостиниц. Модели организации гостиничного бизнеса. Характеристика индустрии размещения города Геленджика и Краснодарского края. Тест «Классификация гостиниц»	У, Т, Р
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	Характеристика самых распространенных типов организационных структур службы приема и размещения в управленческой практике индустрии гостеприимства. Стойка размещения- «лицо отеля». Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиницы с малой вместимостью. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц средней и крупной вместимости.	У, Т
3	Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей в РФ и Ближнем зарубежье. Международные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Стандарт оценки качества работы персонала.	У
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, туристских групп, корпоративных клиентов. Особенности регистрации иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч. Категории и виды номеров. Ролевая игра «Встреча и приветствие гостя» Ролевая игра «Регистрация гостя». Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих при встрече и регистрации гостя.	У, Т
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы. Характеристика основных услуг в зависимости от размера номерного фонда гостиницы. Цели организации дополнительных услуг. Расширение перечня дополнительных услуг как фактора повышения конкурентоспособности	У, Т
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	Взаимодействие гостиницы и туроператора. Содержание договора оказания туристских услуг.	У, Т
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	Отъезд и проводы гостей. Организация трансфера. Решение задач на определение стоимости проживания согласно «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Системы гостиничных услуг «Все включено», «Ультра все включено», и др.	У,Т

№ разд ела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	Дополнительные функции работы ночного аудитора в гостиницах малой вместимости. Организация работы службы консьержей и батлеров.	У
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Службы гостиницы и их состав в зависимости от категории и размера номерного фонда гостиницы. Соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	У
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

2.4.3. Содержание самостоятельной работы

1. Составление словаря профессиональных терминов.
2. Формирование портфолио с документацией, необходимой для процесса в деятельности гостиницы согласно данному разделу.
3. Тематика рефератов:
 1. Модель организации гостиничного бизнеса «Ритц»
 2. Особенности модели организации гостиничного бизнеса «Бутик-отель»
 3. Характеристика гостиничной цепи (на примере....).
 4. История становления гостиничной индустрии в России
 5. Основные этапы становления гостиничного бизнеса в мире.
 6. Стойка приема и размещения (ресепшн) как «лицо» отеля.
 7. Униформа как часть фирменного стиля гостиницы.
 8. Характеристика системы гостиничных услуг «все включено»
 9. Организация работы службы консьержей и батлеров.
 10. Технологические стандарты гостиничных предприятий.
 11. Мини-гостиницы России.
 12. Организация бытового и сервисного обслуживания в отелях.

24. Тенденции развития номерного фонда в мире.
25. Организация дополнительных услуг в отелях разного уровня сервиса.
4. Подготовка презентаций по заданным темам.
5. Подготовка к тестированию по темам : «Классификация гостиниц», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Операционный процесс службы приема и размещения гостиницы».
6. Подготовка и решение задач на определение стоимости проживания в гостинице, расчета среднесуточной стоимости номера, коэффициента загрузки гостиницы.

Тематика курсовых работ:

1. Анализ моделей гостиниц в мире

28.Иная тема по согласованию с преподавателем.

2.4.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является важнейшей формой учебно-познавательного процесса.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в ход лекционных занятий, а также сформировать практические навыки подготовки в области математики.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- самостоятельное изучение некоторых вопросов (конспектирование);
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет ресурсов;
- подготовку к тестированию;
- подготовку к практическим (лабораторным) занятиям,
- самостоятельное выполнение домашних заданий,
- подготовку реферата (доклада, эссе) по одной из проблем курса.

На самостоятельную работу студентов отводится 86 часов учебного времени.

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Введение Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и выпуске гостей.	1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 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
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 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

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
		2.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 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
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 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
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

Кроме перечисленных источников студент может воспользоваться поисковыми системами сети Интернет по теме самостоятельной работы.

Для освоения данной дисциплины и выполнения предусмотренных учебной программой курса заданий по самостоятельной работе студент может использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

- методические рекомендации преподавателя к лекционному материалу;
- методические рекомендации преподавателя к выполнению самостоятельных домашних заданий.

Началом организации любой самостоятельной работы должно быть привитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой. Этот процесс, в первую очередь, связан с нахождением необходимой для успешного овладения учебным материалом литературой. Студент должен уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

Студенты для полноценного освоения учебного курса должны составлять конспекты как при прослушивании его теоретической (лекционной) части, так и при подготовке к практическим (лабораторным) занятиям. Желательно, чтобы конспекты лекций записывались в логической последовательности изучения курса и содержались в одной тетради.

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации компетентного подхода предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В процессе преподавания применяются образовательные технологии развития критического мышления. Обязательны компьютерные лабораторные практикумы по разделам дисциплины.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются компьютерное тестирование, тематические презентации, интерактивные технологии.

3.1. Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
1	Введение Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	6

3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 по теме 1.1	Дискуссия по теоретическим вопросам.	4
2	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 по теме 1.2	Дискуссия по теоретическим вопросам Тестирование по пройденным вопросам	4
3	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 по теме 2.1	Деловая игра	4
4	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 по теме 2.2	Дискуссия по теоретическим вопросам	6
8	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 5,6 по темам 3.1 и 3.2	Дискуссия по теоретическим вопросам Анализ конкретных ситуаций	8
9	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 7,8 по темам 4.1, 4.2	Дискуссия по теоретическим вопросам. Деловая игра Анализ конкретных ситуаций	8 4 4
10	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 9,10 по темам 5.1, 5.2	Дискуссия по теоретическим вопросам, Анализ конкретных ситуаций Тестирование по пройденным вопросам	14
11	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11 по теме 6	Анализ конкретных ситуаций	8
12	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 12,13 по темам 7.1, 7.2	Решение задач малыми группами Разбор решения задач	10
	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 14,15 по темам 8.1, 8.2	Дискуссия по теоретическим вопросам Решение задач малыми группами	8
12	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16 по теме 9	Деловая игра Тестирование по пройденным вопросам	6
		Итого по курсу	88
		в том числе интерактивное обучение*	18

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебной дисциплины осуществляется в специально оборудованном кабинете Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей и в тренинговом кабинете службы приема и размещения гостей

Оборудование учебного кабинета:

- мультимедийный проектор, экран;
- персональный компьютер;
- учебная мебель;
- учебная стойка ресепш;
- учебно-методические материалы;
- электронные образовательные ресурсы;
- образцы бланков для заполнения;

Наглядные пособия:

Комплект плакатов: «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице», «Организационная структура гостиничного предприятия», «Индустрия гостеприимства».

Интернет ресурсы:

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: www.biblioclub.ru
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: - <http://www.book.ru/>
5. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
6. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» - URL: www.grebennikon.ru
7. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - URL: <http://www.elibrary.ru>
8. Базы данных компании «Ист Вью». - URL: <http://dlib.eastview.com>
9. Лекториум ТВ». - URL: <http://www.lektorium.tv/>
10. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL: <http://нэб.пф/>
11. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
12. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>.
- 13 Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL <http://www.consultant.ru>

4.2. Перечень необходимого программного обеспечения

1. 7-zip; (лицензия на англ. <http://www.7-zip.org/license.txt>)
2. Adobe Acrobat Reader; (лицензия - <https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
3. Adobe Flash Player; (лицензия - <https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
4. Microsoft Office 2003; (лицензия - <http://www.openoffice.org/license.html>)
5. FreeCommander; (лицензия - <https://freecommander.com/ru/%d0%bb%d0%b8%d1%86%d0%b5%d0%bd%d0%b7%d0%b8%d1%8f/>)
8. Mozilla Firefox.(лицензия - <https://www.mozilla.org/en-US/MPL/2.0/>)

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

5.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 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, 2016. — 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>

5.2. Дополнительная литература

1. 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
2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с. 20
3. 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_view_red&book_id=114767
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности "Социально-культурный сервис" / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев. - 3-е изд., перераб. - Москва : КНОРУС, 2016. - 165 с. 5
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебник для прикладного бакалавриата : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т. - Москва : Юрайт, 2014. - 336 с. 1
6. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 336 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038#page/1>

7. 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

5.3. Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Среднее профессиональное образование
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Туризм. Право и экономика
5. Общество и экономика. – URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/592/udb/4>
6. Гуманитарные и социально-экономические науки. База данных Научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU». – URL: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8639

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: www.biblioclub.ru
ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. –
URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» -
URL: www.grebennikon.ru
Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - URL: <http://www.elibrary.ru>
Базы данных компании «Ист Вью». - URL: <http://dlib.eastview.com>
Лекториум ТВ». - URL: <http://www.lektorium.tv/>
Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL: <http://нэб.рф/>
КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>
Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL <http://www.consultant.ru>

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» нацелена на формирование профессиональных компетенций в области организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практические занятия) с включением инновационных элементов.

С точки зрения используемых методов лекции подразделяются следующим образом: информационно-объяснительная лекция, повествовательная, лекция-беседа, проблемная лекция и т. д.

Устное изложение учебного материала на лекции должно конспектироваться. Слушать лекцию нужно уметь – поддерживать своё внимание, понять и запомнить услышанное, уловить паузы. В процессе изложения преподавателем лекции студент должен выяснить все непонятные вопросы. Записывать содержание лекции нужно обязательно – записи помогают поддерживать внимание, способствуют пониманию и запоминанию услышанного, приводят знание в систему, служат опорой для перехода к более глубокому самостоятельному изучению предмета.

Методические рекомендации по конспектированию лекций:

- запись должна быть системной, представлять собой сокращённый вариант лекции преподавателя. Необходимо слушать, обдумывать и записывать одновременно;
- запись ведётся очень быстро, чётко, по возможности короткими выражениями;
- не прекращая слушать преподавателя, нужно записывать то, что необходимо усвоить. Нельзя записывать сразу же высказанную мысль преподавателя, следует её понять и после этого кратко записать своими словами или словами преподавателя. Важно, чтобы в ней не был потерян основной смысл сказанного;
- имена, даты, названия, выводы, определения записываются точно;
- следует обратить внимание на оформление записи лекции. Для каждого предмета заводится общая тетрадь. Отличным от остального цвета следует выделять отдельные мысли и заголовки, сокращать отдельные слова и предложения, использовать условные знаки, буквы латинского и греческого алфавитов, а также некоторые приёмы стенографического сокращения слов.

Практические занятия по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» проводятся по схеме:

- устный опрос по теории в начале занятия;
- работа в группах по разрешению различных ситуаций по теме занятия;
- решение задач;
- ролевые игры;
- решение тестовых заданий.

Целью практических занятий является научить студентов применять теоретические

- библиотечные фонды филиала КубГУ;
- электронная библиотечная система «Университетская библиотека он-лайн»;
- электронная библиотечная система Издательства «Лань».

Поиск книг в библиотеке необходимо начинать с изучения предметного каталога и создания списка книг, пособий, методических материалов по теме изучения.

Просмотр книги начинается с титульного листа, следующего после обложки. На нём обычно помещаются все основные данные, характеризующие книгу: название, автор, выходные данные, данные о переиздании и т.д. На обороте титульного листа даётся аннотация, в которой указывается тематика вопросов, освещённых в книге, определяется круг читателей, на который она рассчитана. Большое значение имеет предисловие книги, которое знакомит читателя с личностью автора, историей создания книги, раскрывает содержание. Прочитав предисловие и получив общее представление о книге, следует обратиться к оглавлению. Оглавление книги знакомит обучаемого с содержанием и логической структурой книги, позволяет выбрать нужный материал для изучения. Год издания книги позволяет судить о новизне материала. Чем чаще книга издаётся, тем большую ценность она представляет. В книге могут быть примечания, которые содержат различные дополнительные сведения. Они печатаются вне основного текста и разъясняют отдельные вопросы. Предметные и алфавитные указатели значительно облегчают повторение изложенного в книге материала. В конце книги может располагаться вспомогательный материал. К нему обычно относятся инструкции, приложения, схемы, ситуационные задачи, вопросы для самоконтроля и т.д.

Для лучшего представления и запоминания материала целесообразно вести записи и конспекты различного содержания, а именно:

- пометки, замечания, выделение главного;
- план, тезисы, выписки, цитаты;
- конспект, рабочая записка, реферат, доклад, лекция и т.д.

Читать учебник необходимо вдумчиво, внимательно, не пропуская текста, стараясь понять каждую фразу, одновременно разбирая примеры, схемы, таблицы, рисунки, приведённые в учебнике.

Одним из важнейших средств, способствующих закреплению знаний, является краткая запись прочитанного материала – составление конспекта. Конспект – это краткое связное изложение содержания темы, учебника или его части, без подробностей и второстепенных деталей. По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану учебника. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана. Если учебник разделён на небольшие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл заголовка.

Требования к конспекту:

- краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова;
- содержательность записи- записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла. Объём конспекта, как правило, меньше изучаемого текста в 7-15 раз;
- конспект может быть как простым, так и сложным по структуре – это зависит от содержания книги и цели её изучения.

Методические рекомендации по конспектированию:

– прежде чем начать составлять конспект, нужно ознакомиться с книгой, прочитать её сначала до конца, понять прочитанное;

– на обложке тетради записываются название конспектируемой книги и имя автора, составляется план конспектируемого текста;

– записи лучше делать при прочтении не одного-двух абзацев, а целого параграфа или главы;

– конспектирование ведётся не с целью иметь определённые записи, а для более полного овладения содержанием изучаемого текста, поэтому в записях отмечается и выделяется всё то новое, интересное и нужное, что особенно привлекло внимание;

– после того, как сделана запись содержания параграфа, главы, следует перечитать её, затем снова обращаться к тексту и проверить себя, правильно ли изложено содержание.

Техника конспектирования:

– конспектируя книгу большого объёма, запись следует вести в общей тетради;

– на каждой странице слева оставляют поля шириной 25-30 мм для записи коротких подзаголовков, кратких замечаний, вопросов;

– каждая страница тетради нумеруется;

– для повышения читаемости записи оставляют интервалы между строками, абзацами, новую мысль начинают с «красной» строки;

– при конспектировании широко используют различные сокращения и условные знаки, но не в ущерб смыслу записанного. Рекомендуется применять общепотребительные сокращения, например: м.б. – может быть; гос. – государственный; д.б. – должно быть и т.д.

– не следует сокращать имена и названия, кроме очень часто повторяющихся;

– в конспекте не должно быть механического переписывания текста без продумывания его содержания и смыслового анализа.

Для написания реферата необходимо выбрать тему, согласовать её с преподавателем, подобрать несколько источников по теме, выполнить анализ источников по решению проблемы, обосновать свою точку зрения на решение проблемы.

Инновационные технологии, используемые в преподавании дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»

Деловая игра – метод имитации принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. Деловые игры применяются в качестве активного метода обучения профессиональным навыкам, познания норм поведения, освоения процесса принятия решений.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссии по проблемным вопросам предполагает написание студентами эссе, тезисов или рефератов по предложенной тематике.

Кейс-метод – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его

Методические указания по выполнению курсовой работы

Методические цели выполнения курсовой работы:

систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующей дисциплины;

развитие навыков самостоятельной деятельности по подготовке письменных работ;

совершенствование навыков графического и текстового оформления письменных работ.

Курсовая работа по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» выполняется студентами специальности «Гостиничный сервис» согласно учебному плану в 4 семестре 2 курса обучения. Срок окончательной сдачи курсовой работы преподавателю данной дисциплины - не позднее, чем 1-ого апреля текущего года. Студенты, не защитившие курсовую работу, считаются имеющими академическую задолженность и к экзамену не допускаются.

Согласно учебного плана образовательного учреждения на консультирование по выполнению (написанию) курсовой работы по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» отведено 30 часов. Консультации по курсовой работе являются одними из видов учебных занятий по дисциплине, проводимых в аудитории.

Тему курсовой работы студент выбирает из предложенного перечня (тематики). Кроме того, студенту по его просьбе или предложению руководителя может быть предложена тема курсовой работы, не вошедшая в рекомендуемый перечень.

При написании курсовой работы необходимо отразить следующие:

- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Во введении необходимо отразить следующие основные вопросы:

- обоснование актуальности темы;
- краткая характеристика ее сущности;
- цель и задачи курсовой работы;
- предполагаемые методы и способы достижения поставленных задач;
- анализ использованных источников.

В основную часть работы включаются материалы, обобщения и выводы самого исследования.

В заключении подводятся итоги, показывается в какой мере достигнута цель и решены поставленные задачи.

В процессе работы над курсовым проектом обучающийся должен уметь:

осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по темам задания; проводить системный анализ современной учебной и научной литературы (отечественной и иностранной).

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Введение. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и выписке гостей.	ПК 2.1, ПК.2.5 ОК 1	Реферат, тест
2	Организационная структура службы приема и размещения и организация рабочего места. Операционный процесс обслуживания	ПК 2.1, ПК.2.2, ПК.2.5 ОК 6	Реферат
3	Стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	ПК 2.1 ОК 3, ОК.6	Реферат, тест
4	Правила приема, регистрации и поселения различных категорий клиентов.	ПК 2.1, ПК.2.2 ОК 1-9	Реферат, тест
5	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	ПК.2.2, ПК.2.4 ОК.2 ОК.4, ОК 5	Реферат
6	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования.	ПК.2.3	
7	Выезд гостя. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.	ПК.2.5, ОК.7	Решение задач
8	Организация работы службы ночных аудиторов.	ПК.2.6 ОК.3-ОК.5	Реферат
9	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	ПК.2.1	Реферат

7.2. Критерии оценки знаний

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Реферат. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат оценивается по количеству привлеченных источников, глубине анализа проблемы, качестве обоснования авторской позиции, глубине раскрытия темы.

Тест. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тест оценивается по количеству правильных ответов (не менее 50%).

Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

7.3. Оценочные средств для проведения текущей аттестации

В данном разделе приводятся образцы оценочных средств. Полный комплект оценочных средств приводится в Фонде оценочных средств.

Текущий контроль проводится в форме:

- фронтальный опрос
- индивидуальный устный опрос
- тестирование по теоретическому материалу
- защита реферата, презентации
- разработка проблемы курса (доклад).

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Устный (письменный) опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Контрольные вопросы по темам прилагаются
Рефераты	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников	Темы рефератов прилагаются
Тестирование	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков логического анализа и синтеза при сопоставлении конкретных понятий	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Вопросы прилагаются

Примерные тестовые задания:

Задание 1. Тест по теме «Классификация гостиниц» ПК 2.1

1. Государственная система классификации гостиниц РФ распространяется:
 1. на муниципальные и ведомственные гостиницы;
 2. только на муниципальные гостиницы;
 3. на все гостиницы страны.
2. В жилых и общественных помещениях гостиницы должны поддерживаться температура:
 1. 20 градусов;
 2. 22 градуса;
 3. 18-25 градусов.
3. Сдать багаж на хранение можно:
 1. во всех гостиницах;
 2. только звездных;
 3. 4-5 звезд.
4. Можно ли получить индивидуальные сейфовые ячейки в гостинице «3 звезды»:
 1. да;
 2. нет.
5. В гостинице «4 звезды» подноска багажа услуга:
 1. обязательная;
 2. по просьбе.
6. Музыкальное вещание в общественных помещениях предусмотрено в гостиницах:
 1. 4-5 звезд;
 2. 3-5 звезд;
 3. 1-5 звезд;
 4. во всех гостиницах
7. Можно ли рассчитывать на банкетный зал в ресторане гостиницы «3 звезды»:
 1. да;
 2. нет.
8. Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично должно быть в гостиницах:
 1. 5 звезд;
 2. 4-5 звезд;
 3. 3-5 звезд.
9. В гостиницах «3 звезды» телефонная связь из номера должна быть:
 1. внутренняя, без выхода в город;
 2. внутренняя и городская;

3. внутренняя, городская, междугородняя и международная.

10. Должен ли быть швейцар в гостинице «3 звезды»:

1. да, должен;
2. нет, не должен.

11. В гостинице «3 звезды» для проживающих в номере без ванны должна быть душевая или ванная одна на:

1. 10 человек;
2. 20 человек;
3. 30 человек.

12. В гостинице «4 звезды» полотенца должны менять:

1. 1 раз в 5 дней;
2. 1 раз в 3 дня;
3. ежедневно

13. В гостинице «2 звезды» аварийное освещение должно быть в виде:

1. фонаря и аккумулятора;
2. генератора на 24 часа;
3. постоянного генератора.

14. Служба поиска проживающих предусмотрена в гостиницах:

1. 1-5 звезд;
2. 3-5 звезд;
3. 4-5 звезд.

15. Служебный лифт должен быть отдельно от гостевого в гостиницах:

1. 1-5 звезд
2. 3-5 звезд
3. 4-5 звезд

16. Должен ли в номерах гостиницы «1 звезда» быть дверной замок с внутренним предохранителем:

1. да, должен;
2. нет, не должен.

17. В какой гостинице вас разбудит персонал по вашей просьбе:

1. во всех гостиницах;
2. 1-5 звезд;
3. 3-5 звезд;
4. 4-5 звезд.

18. Спортивно-оздоровительный центр в гостинице «3 звезды»:

1. должен быть;
2. не должен быть.

19. Будет ли вечерняя подготовка номера в гостинице «4 звезды»:

1. да, будет;
 2. нет, не будет.
20. В какой гостинице можно оставить ценности на хранение в сейфе:
1. 5 звезд;
 2. 4-5 звезд;
 3. 1-5 звезд;
 4. во всех гостиница
21. Плавательный бассейн обязателен в гостиницах:
1. 5 звезд;
 2. 4-5 звезд;
 3. 1-5 звезд
22. Какая гостиница должна иметь установку для обработки воды для питья:
1. 4-5 звезд;
 2. 1-5 звезд;
 3. все гостиницы.
23. Должна ли быть радиотрансляция в лифте в гостинице 3 звезды:
1. да, должна;
 2. нет, не должна.
24. Подадут ли завтрак в номер в гостинице «4 звезды»:
1. да, подадут;
 2. нет, не подадут.
25. В гостинице «3 звезды» смена постельного белья должна производиться:
1. ежедневно;
 2. 1 раз в 3 дня;
 3. 1 раз в 5 дней;
 4. 1 раз в 7 дней.
26. В гостинице «4звезды» лифт должен быть в здании:
1. более 1 этажа;
 2. более 2 этажей;
 3. более 3 этажей.
27. Должна ли горничная ежедневно убирать номер и заправлять постель в гостинице «2 звезды»:
1. да, должна;
 2. нет, не должна.
28. Время ожидания лифта в гостинице «3 звезды» не должно превышать:
1. 30 сек.
 2. 45 сек.
 3. 60 сек.
29. Должен ли персонал гостиницы «4 звезды» чистить обувь гостя:

1. да, должен;
2. нет, не должен.

30. Должны ли в гостинице «3 звезды» быть декоративное озеленение и художественные композиции в общественных помещениях:

1. да, должны;
2. нет, их быть не должно

31. Вход для гостей, отдельный от служебного, должен быть в гостиницах:

1. 5 звезд;
2. 3-5 звезд;

32. Вывеска с наименованием средства размещения освещаемая или светящаяся, должна быть в гостиницах:

1. 3-5 звезд;
2. 1-5 звезд;
3. во всех гостиницах.

33. Персонал должен носить форменную одежду и служебные значки в гостиницах:

1. 3-5 звезд;
2. 2-5 звезд;
3. 1-5 звезд;
4. во всех гостиницах.

34. Должна ли быть охранная сигнализация и видеокамеры в коридоре гостиницы «3 звезды»:

1. да, должна;
2. нет, не должна.

35. Холл в службе приема площадью 120 кв.м. должен быть в гостинице:

1. 5 звезд;
2. 4 звезды;
3. 3 звезды;
4. во всех гостиницах.

36. Срочную стирку и глажение можно заказать в гостиницах:

1. 1-5 звезд;
2. 3-5 звезд;
3. 4-5 звезд.

37. Примут ли в гостинице «3 звезды» оплату по кредитным картам:

1. да, примут;
2. нет, не примут.

38. Предоставление завтрака предусмотрено:

1. во всех гостиницах;

2. 1-5 звезд;
3. 2-5 звезд;
4. 3-5 звезд.

39. Предоставят ли в гостинице «без звезд» вызов скорой помощи и медицинскую аптечку:

1. да, предоставят;
2. нет, не предоставят.

40. Должен ли быть конференц-зал в гостинице 4 звезды:

1. да, должен;
2. нет, не должен

Примерные задачи:

Задачи ПК2.5

Вариант 1

1. Двухместный номер стоимостью 1200 руб., где заезд был 11.09. в 07.00, а выезд состоялся 15.09. в 13.40. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

2. Одноместный номер стоимостью 800 руб., где заезд был 22.08. в 20.00, а выезд состоялся 28.08. в 17.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

3. Одноместный номер стоимостью 1000руб., где заезд был 19.02. в 05.00, а выезд состоялся 25.02. в 21.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

4. Двухместный номер стоимостью 1500 руб., где заезд был 12.05. в 12.00, а выезд состоялся 16.05. в 20.30. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

5. Двухместный номер стоимостью 2400 руб, где заезд был 17.05. в 06.00, а выезд состоялся 24.05. в 14.30. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

6. Апартаменты стоимостью 24 000 руб., где заезд был 16.07. в 09.00, а выезд состоялся 21.07. в 16.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

7. Апартаменты стоимостью 18 000 руб., где заезд был 29.10. в 17.00, а выезд состоялся 03.11. в 06.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

8. Апартаменты стоимостью 20 000 руб., где заезд был 10.10. в 15.00, а выезд состоялся 18.10. в 22.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

Примерные вопросы для устного опроса :

- 1.Что такое гостеприимство? Перечислить принципы гостеприимства.
- 2.Дать определения различных типов гостиничного предприятия.
- 3.Назовите известные гостиничные цепи.
- 4.Перечислите преимущества вхождения в гостиничную цепь.
- 5.Перечислите модели организации гостиничного бизнеса .
- 6.Что собой представляет международная классификация гостиниц.
- 7.Каков порядок аттестации гостиницы на категорию.
- 8.В соответствии с каким нормативно-правовым актом разработаны «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 9.На основе каких документов может быть заключен договор на размещение в гостинице.
- 10.Перечислить перечень информации, размещаемой в вестибюле отеля.
- 11.Перечислить стандарты, разрабатываемые в гостиничных предприятиях, обосновать необходимость их разработки.
- 12.Что собой представляет стандарт персонала.
- 13.Что предполагает стандарт персонала службы приема и размещения в общении с гостями.
- 14.Дать характеристику организационной структуре службы приема и размещения гостиницы.
- 15.Перечислить функции руководителя службы приема и размещения.
- 16.Перечислить функциональные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
- 17.Организация рабочего места. Требования к стойке приема и размещения.
- 18.Требования к внешнему виду сотрудников службы приема и размещения.
- 19.Правила регистрации различных категорий клиентов.
- 20.Особенности работы с «Особо важными гостями».
- 21.Особенности регистрации иностранных граждан.
- 21.Виды встреч.
- 22.Обязанности посыльных.
- 23.Демонстрация номера.
- 24.Расчет оплаты за проживание. Поздний выезд.
25. Как строятся взаимоотношения между гостиницей и туроператором.
- 26.Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах.
- 27.Порядок оформления и хранения регистрационных документов.
- 28.Как рассчитать среднесуточную стоимость номера и коэффициент загрузки отеля.
- 29.Перечислить виды основных услуг в гостинице.
- 30.Перечислить виды дополнительных услуг в гостинице.
- 31.Характеристика дополнительных услуг.
- 32.Виды договоров и их характеристика.
- 33.Перечислить основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.
- 34.Функции кассира службы приема и размещения.
- 35.Наличный и безналичный расчет за проживание в гостинице.
- 36.Вилы международных платежных систем, дорожных чеков, пластиковых карт.
- 37.Перечислить должностные обязанности ночного аудитора.

- 38.Перечислить виды отчетной документации при проведении ночного аудита.
39.Как осуществляется взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы.

7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются
		Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задачи прилагаются

7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

Профессиональные компетенции	Вопросы к экзамену
1	2
ПК 2.1	1. Правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика. 2. Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия. 3. Модели организации гостиничного бизнеса. 4. Основные службы гостиницы: служба приема и размещения. 5. Особенности регистрации туристских групп. 6. Особенности регистрации иностранных туристов. 7. Составить технологический цикл обслуживания гостей. Дать характеристику каждому этапу. 8. Организационная структура гостиничного предприятия: Служба бронирования. 9. Организация работы службы приема и размещения отеля. 10. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения гостиницы. 11. Требования к внешнему виду сотрудников службы. 12. Особенности размещения «Особо важных гостей» в отеле. 13. Особенности поселения «людей с ограниченными возможностями». 14. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. 15. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения гостиницы. 16. Требования к внешнему виду сотрудников службы. 17. Служба телефонных операторов. Телефонный этикет. 18. Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения. 19. Стандарты обслуживания гостей
ПК 2.2	1. Классификация гостиниц. 2. Виды услуг, предоставляемые гостиницами и туристскими комплексами 3. Классификация номеров. 4. Понятие гостеприимства. Принципы гостеприимства. 5. Гостиничные службы и их характеристика. 6. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. 7. Организация работы службы приема и размещения отеля.

Профессиональные компетенции	Вопросы к экзамену
1	2
	8. Функциональные обязанности работника службы приема и размещения 9. Порядок регистрации иностранных граждан. Миграционный учет иностранных граждан. 10. Стандарты обслуживания гостей 11. Служба телефонных операторов. Телефонный этикет. 12. организация работы службы консьержей и батлеров. 13. Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения.
ПК 2.3	1. Перечислить виды документов, используемых в работе службы приема и размещения, дать характеристику 2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные положения. 3. Виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания 4. Международные гостиничные правила.
ПК 2.4	4. Перечислить виды документов, используемых в работе службы приема и размещения, дать характеристику 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные положения.
ПК 2.5	1. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание. 2. Виды и методы оплаты за предоставленные услуги в гостинице 3. Процедура выписки гостя. 4. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. 5. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы. 6. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. 7. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
ПК 2.6	1. Обязанности ночного аудитора. 2. Процедура передачи дел по окончании смены 3. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. 4. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по дисциплине
Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя	нет	нет
Предложение составителя программы	нет	нет
Приобретение, издание литературы, обновление перечня и содержания ЭБС, баз данных	Разделы №2. (пункт 2.4.4) и №5	Обновлен список рекомендуемой литературы, интернет источников и периодических изданий

Составитель: преподаватель Т.А.Резуненко
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма протокол № 1 от «31» августа 2016 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма
М.В.Самсоненко
«31» августа 2016 г.

Зам. директора филиала

Т.А.Резуненко
«31» августа 2016 г.

Заведующая библиотекой филиала

Л.Г.Соколова
«31» августа 2016 г.

Инженер-электронщик (программно-информационное обеспечение образовательной программы)

А.В.Сметанин
«31» августа 2016 г.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» канд.социол.наук Резуненко Татьяны Анатольевны, преподавателя СПО филиала федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике

Рабочая программа по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» для студентов филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта. Программа рассчитана на 250 часов максимальной учебной нагрузки при обязательной аудиторной нагрузке 164 часа и самостоятельной внеаудиторной работе 86 часов в соответствии с требованиями учебного плана по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа предполагает распределение тем и изучение материала по разделам:

- основные понятия в сфере гостиничного бизнеса. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц;

- организация службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписки гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных клиентов, VIP-клиентов;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования;

- порядок расчета за проживание и дополнительные услуги;

- организация работы службы ночных аудиторов;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО. Каждый раздел программы раскрывает рассматриваемые вопросы в логической последовательности, определяемой закономерностями обучения студентов.

Для закрепления теоретических знаний, формирования умений и навыков студентов предусматриваются практические занятия в объеме 56 часов, написание курсовых работ 30 часов. Количество часов практических занятий соответствует учебному плану.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется в форме экзамена.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения (освоенных умений, усвоенных знаний).

Данная программа может быть рекомендована для изучения дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» в филиале ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике.

Рецензент: доктор политических наук,
генеральный директор АО «Базовый санаторий
им.М.В.Ломоносова»



Н.Я.Алейников

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 №475 (зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 № 32876)

Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения дисциплины по предложенной программе, должен:

Иметь практический опыт:

- приема, регистрации размещения и выписки гостей;
- предоставления информации гостям от услуг гостиницы;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения гостей;
 - регистрировать гостей (граждан РФ, иностранных граждан, корпоративных клиентов, туристских групп и VIP-персон);
 - 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 турагентами, туроператорами и иными 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.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности Гостиничный сервис.

Рабочая программы дисциплины Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Рецензент:

Директор ИП Стефанова З.К.

Отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова