

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

Цель дисциплины:

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

. Область применения программы

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

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

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

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент» (ОК 9) «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» (ПК 2.3-2.5) Изучение дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» предваряет изучение дисциплины ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, корпоративных клиентов, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуги правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 250 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 164 часа;
- самостоятельная работа обучающегося 86 часов.

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

Обучающийся 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.

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
<i>Реферат</i>	36	36
<i>Самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала</i>	50	50
Вид промежуточной аттестации (экзамен)		
Общая трудоемкость 250 час	250	250

В процессе изучения дисциплины предусмотрено написание курсовой работы.

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

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

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
4. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>

Составитель:
преподаватель СПО, канд.социол.наук

Т.А.Резуненко