

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
для обучающихся по выполнению практических занятий

По ПМ 01. «Прием, размещение и выписка гостей»

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Оцениваемые компетенции: ПК-2.1-1.6. ОК- 1-9



Симферополь, 2016 г.

Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и рабочей программой профессионального модуля: ПМ. 01 «Прием, размещение и выписка гостей».

Целью практических занятий по ПМ. 01 «Прием, размещение и выписка гостей»: является закрепление и углубление знаний, которые студент получил на лекционных занятиях и при выполнении самостоятельной работы, приобретение компетенций по безопасной работе и эксплуатации аппаратов, пробуждение интереса к практическому использованию теоретических знаний.

При завершении изучения курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующая 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.

За время изучения, обучающиеся должны выполнить 66 практических занятий.

Раздел 1. Практические занятия №1-66 (Приложение).

Работа выполняется в отдельных тетрадях для практических занятий.

Необходимо обозначить номер практического занятия, тему. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.

Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.

Практические занятия направлены на приобретение профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключение 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 окончании смены.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	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 в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, 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.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:

1. Выполнить задания, вынесенные на практическую работу, согласно методическим указаниям.
2. Освоить вопросы, выносимые на практическую работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой
3. Выполнять практическую работу и отчитываться по ее результатам.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующая 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.

Содержание

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
Экскурсия «Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии».	4			
Экскурсия «Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии».	4			
Составление отчета о гостиничных предприятиях.	2			
Организация рабочего места администратора СПиР.	2			
Расшифровка аббревиатур обозначения номера размещения и питания в отеле.	2			
Прием и ведение телефонных переговоров.	2			
Прием, регистрации и размещение индивидуальных гостей.	2			
Прием, регистрации и размещение групп, корпоративных гостей.	2			
Прием, регистрация и размещение VIP-гостей.	2			
Регистрация иностранных гостей в гостинице в РФ.	2			
Составление презентаций в графическом редакторе «Встреча гостей отеля в различных странах мира».	4			
Решение ситуационных задач: «Поведение администратора при встрече гостя. Формы приветствия».	2			
Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице.	2			
Составление и обработка документов по поселению и переселению гостей.	2			
Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	2			
Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	2			

Решение ситуационных задач в процессе расселения гостей по номерам.	2			
Решение ситуационных задач при предоставлении основных и дополнительных услуг в гостинице.	2			
Семинар «Этикет делового общения в различных странах».	2			
Деловая игра «Отдел кадров»	2			
Решение ситуационных задач «Администратор и гость: конфликтная ситуация».	2			
Отработка навыков по ведению книги жалоб и предложений.	2			
Составление содержания договора оказания туристских услуг.	2			
Составление содержания договора оказания туристских услуг.	2			
Составление контракта на продажу гостиничных услуг индивидуальным и группе клиентов.	2			
Составление договоров аренды, хранения.	2			
Решение ситуационных задач по вопросам регулирования договорных отношений.	2			
Отработка навыков при составлении проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями.	2			
Составление договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	2			
Решение задач при осуществлении контроля за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2			
Отработка навыков заполнения формы 1-Г – анкеты гостя.	2			
Отработка навыков заполнения формы 2-Г – журнала регистрации иностранных граждан.	2			
Отработка навыков заполнения формы 3-Г – счет.	2			

Отработка навыков заполнения формы 4-Г – карта гостя.	2			
Отработка навыков заполнения формы 5-Г – кассовый отчет.	2			
Отработка навыков заполнения формы 7-Г – расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету.	2			
Отработка навыков заполнения формы 8-Г – квитанция на возврат денег.	2			
Отработка навыков заполнения формы 9-Г – акт о порче имущества гостиницы.	2			
Отработка навыков заполнения формы 10-Г – заявка на бронирование мест.	2			
Отработка навыков заполнения формы 11-Г – квитанция «автостоянка».	2			
Отработка навыков заполнения формы 12-Г – квитанция на предоставление дополнительных платных услуг в гостинице.	2			
Отработка навыков заполнения формы 13-Г – квитанция на прием вещей в камеру хранения.	2			
Составление и обработка необходимой документации(по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических и телекоммуникационных средств.	2			
Оформление документов при регистрации туристской группы и иностранных граждан.	2			
Составление паспорта гостиничного предприятия 2-3*.	4			
Составление паспорта гостиничного предприятия 4-5*.	4			
Составление паспорта предприятия санаторно-курортного комплекса.	2			
Составление примерного расчета стоимости проживания гостя.	2			

Оформление возврата денег гостю (Ф-8Г).	2			
Составление актов о порче и пропаже имущества гостиницы.	2			
Организация системы гостиничных услуг «все включено» и др.	2			
Решение задач в конфликтных ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2			
Решение ситуационных задач «Организация услуги трансфер при выезде гостя».	2			
Требования к гостиницам различных категорий	4			
Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки», содержащих информацию о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2			
Составление базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице	4			
Составление алгоритма закрытия финансовой даты.	2			
Решение ситуационных задач по закрытию финансовой даты	2			
Составление буклета гостиницы.	4			

Практическое занятие 1-2

Экскурсия «Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии – гостиница Москва»

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составлять сравнительную характеристику по гостиничным службам;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Организацию работы гостиничных служб;
- Типологию гостиниц;
- Классификацию номеров;
- Основные и дополнительные услуги в гостинице.

Время выполнения – 4 часа.

1. Полное название гостиницы.
2. Месторасположение гостиницы
3. Категория гостиничного предприятия
4. Историческая справка
5. Номерной фонд
6. Организация питания в гостинице
7. Перечень дополнительных услуг
8. Стоимость проживания.
9. Дополнительная информация

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие 3-4

Тема: Экскурсия «Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии – гостиница Таврия»

ПК – 2.1-2.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составлять сравнительную характеристику на гостиничные службы;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Организацию работы гостиничных служб;
- Типологию гостиниц;
- Классификацию номеров;
- Правила предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

Время выполнения – 4 часа.

1. Полное название гостиницы.
2. Месторасположение гостиницы
3. Категория гостиничного предприятия
4. Историческая справка
5. Номерной фонд
6. Организация питания в гостинице
7. Перечень дополнительных услуг
8. Стоимость проживания.
9. Дополнительная информация

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие 5

Сравнительный анализ гостиничных предприятий на примере

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составлять сравнительную характеристику гостиничных предприятий;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Типологию гостиниц;
- Классификацию номеров;
- Основные и дополнительные услуги в гостинице.

Время выполнения – 2 часа.

1. Полное название гостиницы.
2. Месторасположение гостиницы
3. Категория гостиничного предприятия
4. Историческая справка
5. Номерной фонд
6. Организация питания в гостинице
7. Перечень дополнительных услуг
8. Стоимость проживания.
9. Дополнительная информация

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие 6

Инструкционная карта

Тема: Организация рабочего места администратора

ПК 2.1

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Организовывать рабочее место администратора;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Функциональные обязанности сотрудников СПиР;
- Профессиональный этикет;
- Стандарт внешнего вида сотрудника СПиР.

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1

Из предложенных вариантов, выбрать функциональные обязанности администратора СПиР.

1. Размещение гостей.
2. Поднос багажа.
3. Уборка номеров.
4. Предоставление информации
5. Разрешение конфликтов
6. Побудка
7. Заказ билетов
8. Генеральная уборка номера
9. Расчет гостей.

Задание 2

Схематично изобразить рабочее место администратора СПиР.

1 вариант

Гостиница эконом-класса

2 вариант

Отель – люкс

3 вариант

Гостиница бизнес-класса

4 вариант

Отель-курорт

5 вариант

Гостиница бизнес класса

Задание 3.

Какие рабочие инструменты необходимы администратору СПиР в процессе работы.

Задание 4.

Заполнить таблицу: «Необходимые качества администратора»

Физический облик	
Знания и навыки	
Общие способности	
Специальные навыки	

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.