



УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения**


**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Варламова А.В.</i>
<i>Преподаватель</i>		<i>Чернов А.С.</i>

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ШССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



1. Практические занятия, занятия в форме практической подготовки

Практические формы занятий – это такие формы организации учебного процесса, которые способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению поставленных вопросов и проблем, активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы.

Проведение практических занятий позволяет реализовать следующие дидактические цели и задачи:

- 1) оптимально сочетать лекционные занятия с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов, их теоретическую подготовку с практической;
- 2) развивать умения, навыки умственной работы, творческого мышления, умения использовать теоретические знания для решения практических задач;
- 3) формировать умение использовать справочную, правовую, нормативную документацию и специальную литературу;
- 4) формировать у студентов интерес исследовательской деятельности;
- 5) осуществлять диагностику и контроль знаний студентов по отдельным разделам и темам программы.

Практические занятия должны отвечать общедидактическим требованиям:

- научность;
- доступность;
- единство формы и содержания;
- обеспечение обратной связи;
- проблемность;
- учет особенностей студенческой группы и их профессиональной направленности;
- сочетание с лекционными занятиями и самостоятельной работой студентов.

Тематика и содержание

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.



МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка

Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

Содержание: посещение Международной туристической выставки МИТТ, выполнение кейсовых заданий, защита.

Практические занятия.

Содержание: решение ситуационных задач по проблематике лекции: «Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями».

Практические занятия.

Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.

Содержание: решение ситуационных задач по проблематике лекции: «Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями»

МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Практические занятия.

Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке

Содержание: Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров).

Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшениста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Практические занятия.

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.

Содержание: Профессиональная автоматизированная программа:



описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер. Комплексное задание по модулю Front Office.

Практические занятия.

Тема 2.2. Документация службы приема и размещения.

Содержание: Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер). Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Тема 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки

Содержание: Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Практические занятия.

Тема 2.1. Особенности работы с гостями.

Содержание: Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.

Практические занятия.

Тема 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

Содержание: Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности



сотрудников службы приема и размещения

Практические занятия.

Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Содержание: Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.

Практические занятия.

Тема 3.2. Организация ночного аудита.

Содержание: Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Решение ситуационных задач по проблематике лекции.

Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка.

Содержание: выездное занятие на базе гостиницы-партнера на тему: "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения в гостинице 5 звезд"

МДК 01.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Практические занятия.

Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке.

Содержание: Технологический цикл гостиничного предприятия
Изучение стандартов для обслуживания гостей.

Тематика и содержание самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.



Самостоятельная работа строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

Тематика и содержание самостоятельной работы

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.

Самостоятельная работа по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Содержание: Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы приёма и размещения.

Самостоятельная работа по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения.

Содержание: Составление алгоритма работы с гостем по телефону (на английском языке). Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями (на английском языке).

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки

Самостоятельная работа по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Содержание: Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. Составление текстов для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки



гостей из гостиницы. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.

Самостоятельная учебная работа по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения.

Содержание: Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. Составление текстов на английском языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

Самостоятельная работа по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Содержание: Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита.

Самостоятельная учебная работа по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения.

Содержание: Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.

2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.

2.1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее



профессиональное образование). —
www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. -

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>

3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

2.2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>

2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>



2.3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>