

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
для студентов по проведению
практических занятий
по профессиональному модулю 02
ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ
МДК 02.01.
ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис
(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер
Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск
2014

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
И.М. Ким
« 10 » ноября 2014 г.

Разработчик(и):

Райков Е.М., преподаватель

(указать Ф.И.О., должность)

Одобрено на заседании ПЦК

Методический семинар,
Управленческий менеджмент
Протокол № 3 от « 06 » ноября 2014 г.

Председатель ПЦК

Снегирев Е.

Согласовано Лепкина Н., зав. отделением социально-экономической подготовки
подпись Ф.И.О.

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	4
Темы практических работ.....	4
Практическая работа № 1.....	7
Практическая работа №2.....	16
Практическая работа №3.....	19
Практическая работа №4.....	20
Практическая работа №5.....	23
Практическая работа №6.....	24
Практическая работа №7.....	29
Практическая работа №8.....	31
Практическая работа №9.....	34
Практическая работа №10.....	36
Практическая работа №11.....	41
Практическая работа №12.....	42
Практическая работа №13.....	43
Практическая работа №14.....	44
Практическая работа №15.....	45
Практическая работа №16.....	46
Практическая работа №17.....	47
Практическая работа №18.....	48
Практическая работа №19.....	50
Практическая работа №20.....	51
Практическая работа №21.....	52
Практическая работа №22.....	54
Практическая работа №23.....	57
Практическая работа №24.....	61
Практическая работа №25.....	62
Практическая работа №26.....	64
Практическая работа №27.....	65
Практическая работа №28.....	67
Практическая работа №29.....	69
Практическая работа №30.....	72
Практическая работа №31.....	74
Практическая работа №32.....	75
Практическая работа №33.....	76
Практическая курсовая работа №34.....	77
Практическая курсовая работа №35.....	78
Практическая работа №36.....	79
Практическая работа №37.....	81
Практическая работа №38.....	81
Практическая работа №39.....	82
Практическая работа №40.....	88
Практическая курсовая работа №41.....	90
Практическая работа №42.....	91
Практическая работа №43.....	93
Практическая работа №44.....	94
Практическая работа №45.....	98
Практическая курсовая работа №46.....	100
Практическая курсовая работа №47.....	100
Практическая курсовая работы (защита курсовой) №48.....	101

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические рекомендации по выполнению практических работ предназначены для студентов, обучающихся по профессиональному модулю 02 «Прием, размещение и выписка гостей», МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» СПО 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ 43.02.11 «Гостиничный сервис», в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Прием, размещение и выписка гостей»

Содержание практических занятий направлено на формирование у студентов умений и навыков в приобретении опыта познавательной и практической деятельности. Практические занятия основаны на применении теоретических знаний, организованных на основе решений познавательных задач и ситуаций, встречающихся в практической деятельности.

Выполнение практических работ направлено на закрепление знаний, полученных в ходе изучения теоретического материала и реализацию, предъявляемых соответствующим стандартом, требований к уровню подготовки выпускников, а так же применения приобретенных знаний и умений в практической деятельности и социальных условиях общества.

Практические работы, выполняемые обучающимися, позволяют им приобрести опыт познавательной и практической деятельности, а также способствуют освоению:

- профессиональных компетенций (ПК):

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.

Практические занятия значительно повышают качественный уровень знаний, мотивацию к изучению дисциплины, дают возможность обучающимся более полно осознать необходимость практической значимости экономической науки.

ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

№ работы	Название темы	Название задания	Кол-во часов
II курс, III семестр			
1	Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	№ 1. Определение класса гостиничного номера	6
		№ 2 Составление схемы порядка приема, размещения и выписки гостей	42
2	Тема 1.2. Организация службы приема и размещения	№3. Составление схемы операционных процессов бронирования мест в гостиницах	2
		№ 4 Составление схемы встречи и приема гостей	2
		№5 Составление схемы порядка поселения в номер	2
3	Тема 1.3. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписки гостей	№6 Составление внутреннего стандарта качества обслуживания гостиницы	2
		№7 Составление схемы встречи гостей	2
		№8 Составление должностной инструкции администратора, портье, регистратора гостиницы	2
		№9 Составление должностной инструкции кассира	2
		№10 Составление должностной инструкции консьержа, швейцара, горничной	2
		№11 Составление должностной инструкции кладовщика камеры хранения	2

4	Тема 1.4. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	№12 Заполнение анкеты гостя	2
		№13 Заполнение бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания	2
		№14 Заполнение бланка регистрации и учета граждан РФ	2
		№15 Заполнение бланка регистрации и учета туристических групп,	2
		№16 Заполнение бланка регистрации и учета корпоративных клиентов	2
		№17 Составление схемы вселения гостей в номер	2
5	Тема 1.5. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	№18 Составление схемы порядка регистрации иностранных граждан	2
		№19 Заполнение иммиграционной карты	2
		№20 Заполнение бланка регистрации и учета иностранных граждан	2
II курс, IV семестр			
	Тема 1.6 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	№21 Составление схемы формирования счета	2
6		№22 Составление программы обслуживания постоянных гостей в гостинице	2
		№23 Проведение диагностики удовлетворенности постоянных гостей в гостинице	2
		№24 Разработка правил поведения персонала при работе с постоянными гостями	2
		№25 Составление программы обслуживания VIP-гостей в гостинице	2
		№26 Проведение диагностики удовлетворенности VIP-гостей в гостинице	2
7	Тема 1.8 Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания	№27 Составление проекта договора	2
		№28 Составление типового договора с турагентством	2
		№29 Составление типового договора с туроператорами	2
		№30 Составление типового договора со сторонними организациями	2
8	Тема 1.9 Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	№31 Составление счета по оплате за проживание и предоставление дополнительных услуг	2
		№32 Составление акта о порче имущества гостиницы	2
		№33 Составление перечня документов необходимых для выписки гостя	2
9	Тема 1.10 Курсовая работа	№34 Составление сложного плана (оглавления) курсовой работы. Целеполагание, определение задач, формулировка гипотез курсовой работы (проекта)	1
10	Тема 1.11 Курсовая работа	№35 Работа над теоретической частью курсовой работы (проекта)	1
11	Тема 1.12 Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям	№36 Составление схемы выписки гостя	2
		№37 Заполнение счета на оплату наличными денежными средствами	2
		№38 Заполнение ваучера	2
12	Тема 1.13 Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита	№39 Составление схемы порядка выполнения работ ночного аудита	2
		№40 Составление должностной инструкции ночного аудита	2
13	Тема 1.14 Курсовая работа	№41 Работа над практической частью курсовой работы (проекта)	2
14	Тема 1.15 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	№ 42 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	2
15	Тема 1.16. Правила работы с информационной базой данных	№43 Работа с автоматизированными системами управления гостиничным предприятием Fidelio	2

	гостиницы	№44 Работа с автоматизированными системами управления гостиничным предприятием Edelweiss	2
		№45 Работа с автоматизированными системами управления гостиничным предприятием Libra	2
16	Тема 1.17 Курсовая работа	№46 Работа над заключительной частью курсовой работы (проекта)	1
17	Тема 1.18 Курсовая работа	№47 Проведение диагностики для практической части работы в соответствии с избранной темой. Подготовка к защите курсовой работы	1
18	Тема 1.19 Защита курсовой работы	№48 Подготовка к защите курсовых работ	12

Рекомендуемая литературы

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие, 2-е изд., стер. М.: Академия, 2010. 208с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник 7-е изд., стер. М.: Академия, 2010. 208 с.

Интернет-ресурсы:

1. Конституция РФ Федерации (принята 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ от 30.12.2008 № 7-ФКЗ)// СПС «Консультант Плюс» 2014. URL: <http://www.consultant.ru>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ; (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ; (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ. (ред.от 04.10.2010)// СПС «Консультант Плюс».2014. URL: <http://www.consultant.ru>