

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
самостоятельных внеаудиторных работ
по профессиональному модулю 02
ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

МДК 02.01.
ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКА 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):

Раинов Т.М., преподаватель

(указать Ф.И.О., должность)

Одобрено на заседании ПЦК

дисциплины сервис
управления и маркетинга
Протокол № 3 от «06» ноября 2014 г.
Председатель ПЦК
Смирнов В.П.

Согласовано И.М. Ким зав. отделением социально-
экономи-
ческой подготовки
подпись Ф.И.О.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
ПЕРЕЧЕНЬ ВНЕАУДИТОРНЫХ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ.....	4
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 1.....	6
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 2.....	7
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 3.....	8
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 4.....	9
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 5.....	9
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 6.....	10
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 7.....	12
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 8.....	12
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 9.....	13
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 10.....	17
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 11.....	17
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 12.....	20
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 13.....	21
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 14.....	23
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 15.....	24
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 16.....	25
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 17.....	26
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 18.....	27
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	28

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по выполнению самостоятельных внеаудиторных работ предназначены для студентов, обучающихся по ПМ 02. «Прием, размещение и выписка гостей», МДК 02.01. «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей» для специальности 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Содержание самостоятельной внеаудиторной работы направлено на формирование у студентов умений и навыков в приобретении опыта познавательной и практической деятельности. Самостоятельная работа основана на применении теоретических знаний, организованных на основе решений познавательных задач и ситуаций, встречающихся в практической деятельности.

Представленные самостоятельные внеаудиторные работы по МДК 02.01. Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей в группе СПО выполняются после изучения теоретического учебного материала по темам: «Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей», «Организация службы приема и размещения», «Стандарты качества обслуживания при приеме и выписки гостей», «Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей», «Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям», «Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы», «Курсовая работа».

Самостоятельные внеаудиторные занятия значительно повышают качественный уровень знаний, повышают мотивацию к изучению МДК, дают возможность обучающимся более полно осознать необходимость формирования практических навыков и умений в профессиональной деятельности.

Развитие навыков самостоятельной внеаудиторной работы призвано способствовать формированию у студентов:

- профессиональных компетенций по Федеральному Государственному образовательному стандарту

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.

ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ ВНЕАУДИТОРНЫХ РАБОТ

№ п/п	Название темы	Название задания	Кол-во часов
1	Тема 1.1 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	Подготовка презентации по теме «Критерии классификации российских номеров»	4
2		Подготовка реферат по теме: «Содержание стандартов в сфере гостиничного бизнеса»	2
3		Подготовка информационного сообщения по темам: «Стандартизация гостиничных услуг»; «Сертификация гостиничных услуг»; «Лицензирование гостиничной деятельности»	4
4	Тема 1.2 Организацию службы приема и размещения;	Подготовка презентации по теме «Обслуживание корпоративных и VIP-гостей в гостинице»	4
5		Подготовка информационного сообщения по теме «Обслуживание постоянных гостей в гостинице»	2
6		Подготовка доклада по теме «Этапы обслуживания»	4

		клиента в гостинице»	
7	Тема 1.3. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписки гостей	Подготовка презентации по теме: «Система стандартов качества обслуживания в индустрии гостеприимства»	2
8		Подготовка информационного сообщения по теме «Документация, оформляемая при организации деятельности гостиничного бизнеса »	2
9	Тема 1.4. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	Подготовка эссе по теме «Этика делового общения в процессе приема, размещения и выписки гостей»	4
10		Подготовка презентации по теме: «Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров»	4
11	Тема 1.10 Курсовая работа	Составление содержания, подбор источников литературы	5
12	Тема 1.11 Курсовая работа	Составление введения	5
13	Тема 1.12 Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям	Работа над теоретической частью курсовой работы.	10
14	Тема 1.14 Курсовая работа	Работа над теоретической частью курсовой работы	10
15	Тема 1.15 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Работа над практической частью курсовой работы.	10
16	Тема 1.18 Курсовая работа	Оформление заключения и приложений к курсовой работе.	3
17		Работа по оформлению курсовой работы	3
18		Подготовка компьютерной презентации к курсовой работе.	3
Итого			81