Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

**МЕТОДИЧЕСИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

специальность

среднего профессионального образования

**46.02.14 Гостиничное дело**

Разработчик:

Живойкина Е.С., преподаватель

Чебоксары 2022

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ |  |
| 2.СТРУКТУРА КОМПЛЕКСА |  |
| 3.Перечень и содержание практической работы обучающихся |  |
| 4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |

**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

В процессе подготовки кадров по специальности, 43.02.14 Гостиничное дело уделяется большое внимание формированию практических навыков, что преимущественно реализуется в процессе обучения в рамках профессиональных модулей.

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

Количество часов, выделенных для практических занятий – 78 часов.

**1.Перечень и содержание практической работы обучающихся**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование тем** | **Содержание практической работы** | **Объем часов** |
| Тема 2.1**.** Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | **Практическая работа №1.** Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. | 4 |
| **Практическая работа №2.** Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя | 4 |
| **Практическая работа №3.** Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя | 2 |
| **Практическая работа №4.** Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | 2 |
| **Практическая работа №5.** Работа с профайлом компаний, агентств,  групп: корректировка и внесение изменений | 4 |
| **Практическая работа №6** Особенности поселения гостей от группы  Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера  Подселение к гостю в номер. Комплексное задание по модулю Front Office. | 4 |
|  |  | **20** |
| Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. | **Практическая работа №7.** Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. | 5 |
| **Практическая работа №8.** 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. | 5 |
|  |  | **10** |
| Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | **Практическая работа №9.** Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. | 5 |
| **Практическая работа №10.** Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. | 5 |
|  |  | **10** |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы | **Практическая работа №11.** Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля. | 8 |
| **Практическая работа №12.** Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля | 8 |
|  | **16** |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | **Практическая работа №13.** Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. | 11 |
| **Практическая работа №14.** Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. | 11 |
|  | **22** |
| ВСЕГО |  | **78 часов** |

**Практическая работа № 1**

**по теме «Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей»**

*Цель практического занятия:* уметь применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, используя современное программное обеспечение.

*Задание:*

1.Ознакомить студентов с профессиональной автоматизированной программой: описание и назначение модуля Front Office на компьютере.

**Практическая работа № 2**

**по теме «Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков заселения гостя по брони, заполнение профайла гостя в модуле Front Office.

*Задание:*

1.С помощью автоматизированной программы Front Office поселить гостя по брони, заполнить его профайл.

**Практическая работа № 3**

**по теме «Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков поселения гостя от стойки регистрации.

*Задание:*

1.Поселить гостя, заполнить регистрационную карту гостя в автоматизированной программе.

**Практическая работа № 4**

**по теме «Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков корректировки и внесения изменений в личные данные гостя.

*Задание:*

1.С помощью профайла гостя: откорректировать и внести изменения в личные данные гостя

**Практическая работа № 5**

**по теме «Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков работы с профайлом компаний, агентств групп.

*Задание:*

1.С помощью профайла компаний, агентств, групп: внести корректировку и внести изменения

**Практическая работа № 6**

**по теме «Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков поселения гостей от группы, поселения коллектива, переселения гостя из номера, подселения к гостю в номер.

*Задание:*

1.С помощью модуля Front Office, провести поселение гостей от группы, провести поселение коллектива. ,переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер. Комплексное задание по модулю Front Office.

**Практическая работа № 7**

**по теме «Документация службы приема и размещения»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков заполнения бланков, регистрационных форм, заявок, писем.

*Задание:*

1.С помощью профессиональной автоматизированной программы, заполнить бланки, регистрационные формы, заявки, письма.

**Практическая работа № 8**

**по теме «Документация службы приема и размещения»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков составления заявок в технический отдел гостиницы и ознакомление с видами документации деятельности службы приема и размещения.

*Задание:*

1.С помощью профессиональной автоматизированной программы. составить заявку в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).

**Практическая работа № 9**

**по теме «Оформление выезда гостя и процедура его выписки»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков работы со счетом гостя

*Задание:*

1.С помощью профессиональной автоматизированной программы заполнить счет гостя: начислить, разделить, сделать скидку и перенос начисления.

**Практическая работа № 10**

**по теме «Оформление выезда гостя и процедура его выписки»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков разделения, корректировки счета гостя, приема оплаты гостя, выписки гостя.

*Задание:*

1.С помощью автоматизированной программы произвести разделение счета гостя на фолио, внести корректировки в счет гостя. Оформить оплату услуг. Сделать выписку гостя.

**Практическая работа № 11**

**по теме «Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков составления графика загрузки отеля.

*Задание:*

1.С помощью профессиональной автоматизированной программы составить график загрузки отеля.

**Практическая работа № 12**

**по теме «Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков составления графика занятости номерного фонда.

*Задание:*

1.С помощью профессиональной автоматизированной программы составить график занятости номерного фонда, шахматку отеля.

**Практическая работа № 13**

**по теме «Организация ночного аудита»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков выполнения ночного аудита

Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.

*Задание:*

1.С помощью профессиональной автоматизированной программы выполнить ночной аудит.

**Практическая работа № 14**

**по теме «Организация ночного аудита»**

*Цель практического занятия:* отработка навыков проверки тарифов, счетов, перевода даты.

Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.

*Задание:*

1. С помощью профессиональной автоматизированной программы выполнить проверку тарифов, счетов, перевод даты.

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

- телефон;

- настенные часы;

- факс;

- копировальный аппарат;

- стеллаж для регистрационных карточек;

- стойка для хранения ключей;

- машинка для кредитных карт (имитация);

- компьютерный терминал с принтером;

- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

- стеллаж для ваучеров;

- сейф;

- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

**Информационное обеспечение обучения**

**3.2.1. Основные печатные издания**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.
4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.
6. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5.
7. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

**3.2.2. Основные электронные издания**

1. [Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1225691 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
5. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146819> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146676> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490205 (дата обращения: 20.01.2022).
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490206 (дата обращения: 20.01.2022).
11. Фаустова, Н. В.  Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496808
12. Дехтярь, Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495961

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. Гостиницы [Электронный ресурс]. URL: https://web-3.ru/hotel/
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: https://prohotel.ru/
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://5stars-mag.ru/
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://hotelier.pro/>
6. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/