

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОРОПЕЦКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ: 02 «Прием, размещение и выписка гостей».

МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»

ТЕМА: «Прием, регистрация и размещение гостей».

ГРУППА: 21.13 М

КУРС: 2

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 101101 «Гостиничный сервис»

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: С.И.Стальнова

г.Торопец

2015г.

Автор разработки:

Стальнова Светлана Ильинична

Преподаватель специальных дисциплин

ГБПОУ «Торопецкий колледж»

Тема занятия: «Прием, регистрация и размещение гостей»

Методическая разработка занятия по теме: «Прием, регистрация и размещение гостей» составлена в рамках проведения открытого занятия на уровне образовательного учреждения в рамках обеспечения эффективной диссеминации опыта педагогов в ГБПОУ «Торопецкий колледж».

Методическая разработка занятия составлена в рамках требований Федерального государственного образовательного стандарта к качеству подготовки специалистов в учреждениях среднего профессионального образования.

Методическая разработка составлена с учетом современных образовательных технологий применяемых на данном уроке: информационно-коммуникационные технологии, технология дифференцированного подхода, практико-ориентированная технология.

Применение современных образовательных технологий на занятиях позволяют студентам получить знания, необходимые для качественного усвоения модуля и смежных специальных дисциплин

Рассмотрена и одобрена на заседании

методического объединения специальных дисциплин

Протокол № _____ от «___» _____

Председатель: _____ Маркова Н.Н.

ПЛАН ЗАНЯТИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ

Тема урока: Прием, регистрация и размещение гостей.

Цели урока:

а) обучающая: сформировать знания о правилах приема, регистрации и размещении гостей в гостинице; научить формировать профессиональные и общие компетенции: - ПК 2.1, 2.2, 2.3, ОК 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9;

б) развивающая: продолжить развивать профессионально-важные качества личности: аккуратность, собранность, трудолюбие; развитие репродуктивных навыков и способностей студентов, умения преодолевать трудности в обучении, выделять главное, сравнивать, логически излагать свои мысли, обобщать изучаемые факты, развивать познавательный интерес, внимание, память, словарный запас и речь;

в) воспитательная: продолжить воспитывать интерес и любовь к выбранной специальности, стремления к достижению цели, самообразованию и самосовершенствованию, этическому воспитанию, требовательность к себе, настойчивость, артистические качества (которыми должен обладать менеджер гостиничного сервиса).

Тип урока: Формирование новых знаний.

Вид урока: комбинированный.

Методы обучения: словесный (лекция с моментами беседы); частично-поисковый, самостоятельная работа, практическая.

Форма обучения: групповая.

Норма времени: 2 часа.

КМО: учебники, дополнительная литература, опорный конспект для студентов, мультимедийная установка, карточки-задания, тестовый материал, схемы, плакаты, бланки для заполнения.

Литература: Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. М: Академия, 2011 г.;

Чудновский А.Д., Жукова М.А. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. Ид «Форум» - ИНФРА-М, 2011г.

Ожидаемые результаты:

- иметь представление о правилах предоставления гостиничных услуг в РФ;
- знать правила приема, регистрации и размещения гостей;
- уметь анализировать функциональную организацию приема, регистрации и размещения гостей и взаимодействие с другими службами гостиницы.

ХОД УРОКА.

Применение мультимедиа презентации.

Функции занятия:

- деятельность преподавателя;
- деятельность студентов.

1. Организационный момент:

- приветствие;
- отметка отсутствующих;
- рапорт дежурного о готовности группы к уроку;
- сообщение темы и цели урока;
- опрос студентов по прошлой теме урока.

2. Актуализация знаний студентов.

Фронтальная работа с группой – теоретический опрос пройденной темы: «Служба

приема и размещения» т.к. тема имеет непосредственное отношение к теме сегодняшней.
Устные ответы студентов, дополнения к ответам

Давайте вспомним:

1. Чем является в первую очередь служба приема, размещения? - Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомятся гости, бронируя номера и приезжая в гостиницу.

2. Кто возглавляет службу приема и размещения? - Служба приема и размещения возглавляется менеджером по размещению.

3. Кто входит в службу приема и размещения? - Персонал службы размещения отеля - это администраторы и портье, носильщики, менеджеры службы бронирования, телефонисты. Не так давно в состав персонала фронт-офиса отеля добавилась должность менеджера по связям с гостями, который, как правило, работает с VIP-клиентами.

4. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

1. предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
2. прием, регистрация и размещение гостей;
3. предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
4. предоставление дополнительных услуг проживающим;
5. окончательный расчет и оформление выезда.

Заполнить представленную таблицу.

Операционный процесс обслуживания

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице			
Встреча			
Регистрация			
Предоставление основных и дополнительных услуг			
Окончательный расчет и оформление выезда			

Проверка домашнего задания: студенты должны найти варианты высказываний, касающиеся гостиничного гостеприимства.

3. Формирование новых знаний.

1. Рабочие места службы приема и размещения.
2. Встреча и приветствие гостя.
3. Регистрация и поселение гостя.

«Способ приема гостя и уровень предоставляемых услуг гостиницей должны выгодно свидетельствовать о моральных качествах народа или принимающего общества, создавая атмосферу сердечного, истинно семейного гостеприимства».

Марсель Готье.

1. Рабочие места службы приема и размещения.

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомятся гости, бронируя номера и приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого

знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Именно эту службу можно назвать лицом гостиницы, и во многом от нее зависит заполняемость, а, следовательно, и экономическая эффективность гостиницы.

Стойка в гостинице разделена на две зоны: рабочая зона – рабочее место службы приема и размещения, которое не доступно гостям, и гостевая зона.

Служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. Традиционное место расположения стойки это слева от входа. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации (рецепшн). Высота стойки составляет 1,1 – 1,5 м. (удобно для заполнения регистрационных документов клиентами), и ширина 0,76 м. Длина стойки зависит от количества номеров в отеле, операций, производимых за стойкой, от числа работающих и общего дизайна вестибюля. Над стойкой, за ней или на ней обычно помещают вывески, показывающие, где должны выполняться рабочие процедуры: регистрация, кассовое обслуживание, выдача информации и почты и пр.

Стойка регистрации должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов. В общем, ее конфигурация должна скрывать от стоящих рядом гостей оборудование и информацию, которую использует персонал.

Рабочее место службы в большинстве гостиниц автоматизировано, объединено в локальную компьютерную сеть, которая организует взаимодействие между службами гостиницы, что позволяет свести к минимуму время обслуживания гостей.

В рабочей зоне стойки, не доступной для гостей, должно быть размещено следующее оборудование:

- персональный компьютер, соединенный с кассовым аппаратом, личным сканером, принтером для распечатки и получения счетов, копировальным аппаратом (ксероксом), терминалом для кредитных карт;
- телефонный аппарат;
- бокс для хранения печатей, штампов;
- необходимая документация – папка с анкетами гостей, Кассовый журнал, Журнал регистрации иностранных граждан, Книга отзывов и др.;
- набор канцелярский – степлер, ручки, маркер, бумага, клей, бланки для написания сообщений в номер, карты города и др.;
- звонок для вызова посыльных, швейцаров, подносчиков багажа и других служащих объединенной сервисной службы.

В гостевой зоне стойки рецепшн гости:

- получают всю нужную информацию о гостинице. Установлено информационное табло с фирменным наименованием гостиницы, юридическим адресом, информацией о государственной регистрации и наименовании зарегистрированного органа, режимом работы гостиницы, а также с видом логотипов платежных систем принимаемых к оплате кредитных карт. Над стойкой обязательно должны размещаться настенные часы;
- установлены прејскуранты, информация о курсе рубля на текущий день;
- представлен разнообразный информационный материал о дополнительных услугах гостиницы;
- расположены пишущие принадлежности;
- в рекламных целях приветствуется размещение статуэток, фигурок и эмблем, отражающих название гостиницы, сувениры, карта города и др.

Если гостиница претендует на высокий класс и уровень обслуживания, не стоит забывать о таких приятных мелочах, как конфеты и цветы. Желательно, чтобы цветочные композиции были из живых цветов.

Сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя

заставлять гостей ждать. Следует всегда помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.



Виды стоек.

2. Встреча и приветствие гостя.

У главного входа в отель гостей дружелюбно с улыбкой встречает швейцар, открывает им двери отеля.

Гостям, прибывающим на автомобилях, прежде он помогает открыть двери машин и выйти из них. При необходимости объясняет правила стоянки автотранспорта у отеля. В высококлассных отелях мирового стандарта наряду с услугами швейцара предусмотрена услуга по парковке автомобилей. Швейцар никогда не должен оставлять багаж клиентов без присмотра. Он оказывает помощь по разгрузке багажа из машины, доставляет его до зоны приема и размещения.

Прежде чем принять автомобиль, парковщику машин требуется осмотреть его на предмет возможных повреждений. Парковщик машин обязан четко объяснить гостям порядок парковки и стоянки машин. Ему следует также проинформировать гостей о стоимости парковки и стоянки автомобиля, если это является платной услугой в данном отеле. Стоянка высококлассного отеля охраняется круглосуточно. Ключи от машин должны храниться в надежном месте, доступ к которому строго ограничен.

Служащие стойки Reception всегда должны давать гостю понять, что они его заметили, даже если они заняты. Необходимо помнить, что гости - не прерывание работы служащих гостиницы, гости - причина их работы. Нет гостей - нет и работы. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают честь обслуживать их.

Персонал Front desk обслуживает посетителей исключительно стоя. Необходимо встречать вновь прибывших гостей приветствием, улыбаясь при этом: «Доброе утро (в зависимости от времени суток). Мы всегда рады видеть Вас в нашем отеле!» Всем сотрудникам службы желательно обращаться к клиентам по имени. Особенно это касается постоянных гостей. В идеале следует использовать и соответствующие титулы перед фамилией гостя (барон, доктор, профессор и т.д.). К вновь прибывшему гостю необходимо быть особенно вежливым, доброжелательным, проявить заботу, так как, возможно, он (она) долго находился (ась) в пути и сильно устал(а). Не лишним будет завести вежливую беседу с гостем и поинтересоваться: «Как прошел полет? Как долго Вы были в пути?» Но злоупотреблять такими расспросами не следует, так как необходимо помнить, что формальности по размещению не должны превышать:

- 8 минут (для индивидуалов);
- 15 минут (для группы до 30 человек);
- 40 минут (для группы от 30 до 100 человек).

Первое впечатление от общения с клерком группы приема играет большую роль в общей оценке отеля гостем. Если оценивать в цифрах, то хорошее первое впечатление - 70% успеха в дальнейшем. При этом важно все: улыбка, осанка, поза, жесты, тембр голоса, желание сотрудника помочь гостю и т.д. Необходимо оказать каждому гостю максимум внимания, теплый и радушный прием, дать понять, что он самый главный для данного отеля.

Всех гостей, прибывающих в отель, можно условно отнести к двум группам:

- гости, имеющие предварительный заказ на размещение в гостинице (ожидаемые гости);
- гости, не имеющие предварительного заказа на размещение (так называемые walk in quests).

В процессе первого контакта регистратора с посетителем и выясняется его принадлежность к одной или другой группе, иногда сам клиент представляется и предъявляет регистратору подтверждение на размещение, которое было выслано ему отделом бронирования гостиницы. В другом случае регистратор первым интересуется у гостя, был ли им зарезервирован номер. При положительном ответе необходимо сверить все детали бронирования вместе с прибывшим гостем. Это прежде всего:

· правильность написания фамилии и имени того, для кого резервировался номер или место в гостинице. Нежелательно сухо спрашивать: «Как Ваша фамилия?» Рекомендуются более тактичные и вежливые фразы, такие, например, как: «Могу ли я узнать Вашу фамилию?» или «Вы господин?» (посетитель сам закончит фразу и правильно произнесет свою фамилию, что очень важно для регистрации);

· сроки проживания. Обсуждение такого вопроса следует сопровождать такими фразами: «Как долго Вы хотели бы быть гостем нашего отеля?», «Вы будете нашим гостем до», «Господин, пожалуйста, проверьте дату Вашего отъезда». Необходимость выяснения срока проживания связана с тем, что гостю иногда приходится продлевать или сокращать время пребывания в отеле. Отелю иногда необходимо подкорректировать просьбы клиентов со своими возможностями. Очень важно попросить гостя своевременно проинформировать службу приема и размещения в случае досрочного отъезда (выезда до конечной даты бронирования). Это поможет гостинице избежать простоя и правильно спланировать загрузку;

· категория номера и количество персон. К примеру, клиенту может потребоваться более просторный номер, так как он прибыл не один, как планировалось раньше, а с семьей;

· тариф на проживание. Тарифы на размещение в отелях часто претерпевают изменения. Следовательно, необходимо уточнить эту деталь при вселении. Эти и другие детали следует обсудить с прибывшим гостем в силу того, что с момента заказа номера и вселения в гостиницу проходит обычно некоторое (иногда продолжительное) время, в течение которого запросы гостя могут частично или существенно поменяться.

Диалог с клиентом, не имеющим предварительного заказа на размещение в данной гостинице, строится несколько по другой схеме, чем с ожидаемыми гостями. Дело в том, что, с одной стороны, о госте ожидаемом мы многое уже знаем из предварительной с ним переписки. С другой стороны, гость знает многое об условиях и возможностях отеля. «Случайный» гость (walk in quest), возможно, впервые в данной стране, городе, гостинице, и поэтому с ним следует более подробно обсудить условия и правила проживания в отеле. Это, прежде всего, касается следующих вопросов:

- наличия свободных номеров тех или иных категорий;
- тарифов на номера и места в отеле;
- сроков проживания;
- порядка оплаты проживания и дополнительных платных услуг и т.д.

Сотрудники службы приема и размещения имеют наиболее тесный контакт с гостями гостиницы и должны обладать следующими качествами:

- профессиональная манера поведения;
- подходящие благоприятные личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение;
- хороший внешний вид: одежда, прическа;
- старательность, доброжелательность, внимательность.

Персоналу службы приема и размещения следует придерживаться элементарных правил при приеме гостей и продаже номеров:

1. Улыбнитесь.
2. Установите и поддерживайте визуальный контакт.
3. По возможности называйте гостя по имени и отчеству.
4. Будьте вежливыми, доброжелательными, знающими свое дело, деловитыми.
5. Предложите размещение в хорошем номере и постарайтесь продать его.
6. Делайте аккуратные разборчивые записи.
7. Поддерживайте опрятный и ухоженный внешний вид.
8. Выполняйте все обещания.



Вход в гостиницу.



Холл гостиницы

3. Регистрация и поселение гостя.

Предложение выбора номера - ключевая процедура процесса поселения и продажи, она требует размышлений, планирования и опыта. Чтобы создать благоприятное впечатление у гостя дежурный администратор должен знать продукт детально и описывать его положительно. Гость, возможно, даст несколько намеков о том, что его бы устроило при проживании, некоторая информация может быть уже известна из карточки бронирования.

Наряду с физическими характеристиками номера следует упомянуть и другие преимущества для гостей. После описания каждого номера на выбор, гость может одобрительно кивнуть или как-то иначе показать, что желательно другой номер. Некоторые гостиницы как часть своей политики предлагают поселяющимся гостям на выбор более одного номера и затем спрашивают, что им предпочтительней.

Демонстрация номера - удовлетворение желания гостя увидеть номер на экране монитора или на фотографии перед подписанием договора. Это может быть выполнено с помощью встроенного в стойку экрана. Уже сейчас некоторые гостиницы используют услуги глобальных компьютерных сетей для того, чтобы потенциальные покупатели могли ознакомиться с предоставляемыми им услугами через персональный компьютер. Использование альбома фотографий - другой обычный способ продемонстрировать гостю различные типы номеров.

Очевидно, чем лучше портье знает отель, тем быстрее будет сделан выбор. Существует распространенная шутка, что чем меньше доступно номеров, тем легче сделать выбор. При малом выборе гость вынужден брать то, что предлагается, или остаться ни с чем. В целом, процесс назначения номера прямой. Гость запрашивает определенный тип номера во время бронирования, служба приема и обслуживания резервирует соответствующий номер, в день прибытия гость получает то, что он хотел. Это - стандартный процесс, хотя имеются различного рода вариации.

Военнослужащие (офицеры, прапорщики, мичманы) поселяются по удостоверению личности офицера. Солдаты, матросы, сержанты и старшины, проходящие военную службу по призыву или по контракту, поселяются по военному билету. Возможно поселение в гостиницу по удостоверению личности, выданному органами МВД. Российские паспорта нового образца, где нет прописки, являются недействительными. Возможно поселение по загранпаспорту, если гражданин направляется за рубеж и в Москве находится проездом. При возвращении на Родину можно остановиться в гостинице, предъявив загранпаспорт, в нем должна быть отметка КПП о пересечении границы.

Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» «исполнитель обязан заключить потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя».

Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет **регистрационную карточку (анкету)** формы 1-Г, которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание (если оплата производится третьим лицом) и вид платежа (наличные, кредитная карточка или чек).

Анкета в гостинице заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр гостиница сдает в паспортно-визовую службу отдела внутренних дел, второй экземпляр хранится в паспортном столе гостиницы. Анкета должна быть заполнена без ошибок.

Заполнив анкету, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

После того, как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет жить гость, дату и время прибытия и подписывает ее. Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Разрешение на поселение должно быть выписано в двух экземплярах (для кассира и портье или дежурного по этажу в картотеку для контроля своевременного выезда).

После оплаты гость получает второй экземпляр счета – документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. При регистрации гостю выписывается счет за проживание формы 3-Г. Он включает в себя тариф номера или места, умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные сборы.

Администратор заполняет карту гостя формы 4-Г – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. Карта гостя всегда выписывается в одном экземпляре и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания.

Многие гостиницы используют карту гостя как средство рекламы. В ней может быть информация о расположении гостиницы и транспорте, с помощью которого можно добраться до гостиницы, а также информация о работе вспомогательных и дополнительных служб: расположение, часы работы.

По окончании оформления коридорный или посыльный провожает гостя до номера, помогая поднести багаж.

Во время регистрации багаж прибывающих в гостиницу находится в вестибюле. В больших гостиницах есть специальное помещение, куда подносчики багажа заносят вещи гостей. Для идентификации багажа удобно пользоваться талонами, на которых записана фамилия владельца, а после регистрации вписывается номер комнаты. Такой талон выдает швейцар или подносчик багажа при входе гостя в гостиницу, таким образом, упрощается работа подносчиков багажа. Если талона нет, то гость указывает на свой багаж, показывает разрешение на поселение, где записан номер комнаты, и подносчик относит багаж до номера. В номере он показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

При поселении туристской группы в гостиницу, ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы (документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирующий, что оплата произведена) и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.

Администратор сообщает номера комнат, которые забронированы для данной группы. Туристы из группы размещаются обычно в двухместных номерах, руководитель группы – в одноместном. Все туристы заполняют анкеты, в графе цель приезда следует писать – туризм. Администратор заполняет групповое разрешение на поселение по безналичному расчету, где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы.

Каждому гостю администратор выписывает карту гостя. Счет за проживание при регистрации группы не выписывают, так как оплата производится по безналичному расчету.

Очень часто в туристских фирмах вместе с путевкой туристам выдают ярлыки с номерами для багажа. Номер на ярлыке соответствует порядковому номеру туриста в списке группы, который находится у руководителя группы. Сравнив номера на багаже и списке группы, подносчик определяет номер комнаты и доставляет туда багаж.

Часто, для того чтобы не оплачивать еще сутки проживания, туристы освобождают номера, а багаж сдают в камеру хранения. Но за группой остается один «штабной» номер для отдыха туристов.



Категории номеров.

4. Самостоятельная работа.

Студентам выданы: анкета гостя форма 1-Г и карта гостя форма 4-Г, которые необходимо заполнить произвольно согласно бланков.

Форма 1-Г.

АНКЕТА

1. Фамилия _____ Комната № _____

2. Имя _____ Индекс поселения _____

3. Отчество _____ Прибыл _____
(Дата, часы)

Выбыл _____
(Дата, часы)

4. Дата рождения « _____ » _____ 20 _____ г.

5. Место рождения (область, край, республика) _____

район _____

город (селение) _____

6. паспорт серии _____ № _____ выдан (когда) _____
кем _____

7. Адрес постоянного места жительства _____

8. Цель приезда _____
(если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)

9. Срок проживания до _____

10. Продление проживания _____

11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.

(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

(ОБОРОТНАЯ СТОРОНА)

Поселен (а) « _____ » _____ 20 _____ г.

город (селение) _____

гостиница _____

На дополнительное место в номере согласен (на) _____
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен (на) на проживание в номере с оплатой
всех мест _____

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица _____

Карта гостя по форме 4-Г.

Гостиница _____

Адрес _____

Телефон _____

Проезд _____

КАРТА ГОСТЯ № _____

ДНИ			МЕСЯЦ
1	17		I
2	18	II	
3	19	III	
4	20	IV	
5	21	V	
6	22	VI	
7	23	VII	
8	24	VIII	
9	25	IX	
10	26	X	
11	27	XI	
12	28	XII	
13	29		
14	30		
15	31		
16			

Фамилия, и., о. _____

Номер _____

Ключ от номера выдается при предъявлении карты гостя

Проживающий имеет право на внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенных в гостинице

Администратор _____
(подпись)

5. Объем основных знаний: студент должен знать: правила предоставления гостиничных услуг в РФ, требования, предъявляемые к рабочему месту службы приема и размещения, правила встречи, приветствия, регистрации и поселения гостя; уметь - формировать профессиональные и общие компетенции.

6. Применение новых знаний.

Решение задачи-ситуации.

Применение знаний проходит в виде решения задач-ситуаций по карточкам. Ответы также озвучиваются вслух.

Составление схем размещения (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс своего поселения в конкретную гостиницу, рассчитывает стоимость своего проживания).

Схема размещения клиента.

Поэтапно обслуживание туристов в гостинице выглядит следующим образом:

- 1) предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- 2) встреча туристов;
- 3) регистрация;
- 4) предоставление основных услуг;
- 5) предоставление дополнительных услуг;
- 6) окончательный расчет и оформление выезда.

Саморефлексия:

№ п/п	Вопросы	Ответы
1.	Что понравилось?	
2.	В чем сложность?	
3.	Твое участие на уроке?	
4.	Что узнал новое?	
5.	Что знал об этом раньше?	
6.	Что пригодится в твоей специальности?	
7.	Рекомендации для проведения дальнейших уроков.....	

7. Обобщение: на уроке было закрепление пройденного материала по теме «Служба приема и размещения» в виде вопросов и заполнения таблицы. Студенты приняли активное участие и уроком остались довольны.

8. Подведение итогов: анализ правильности заполнения практических заданий по заполнению бланков (прилагаются) у студентов, а также ответы на вопросы и выставление оценок в журнал теоретического обучения.

9. Межпредметная связь: «Организация деятельности службы бронирования», «Управление персоналом», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Управленческая психология».

10. Домашнее задание: повторить раздел «Прием, регистрация и размещение гостей», уделить внимание допущенным ошибкам и отработать их самостоятельно, подготовка к практическому занятию.