

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.Ф.МОРОЗОВА»



ПРОГРАММА

производственной практики **ПП.05.01**

**по специальности
среднего профессионального образования**

43.02.14 Гостиничное дело
(форма обучения - очная)

Воронеж 2020

Программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 гостиничное дело и учебного плана программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по данной специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ от «17» апреля 2020 г.

Зав.кафедрой «Мировой и национальной экономики»



Яковлева Е.А.
«17» апреля 2020 г.

Согласовано:

Руководитель практиками
университета, к.т.н. доцент



Шабанов М.Л.
«17» апреля 2020 г.

1. Паспорт программы производственной практики

1.1. Вид практики – производственная.

1.2. Способ проведения практики – стационарная и выездная.

1.3. Объем практики составляет – 72 - часа (2 з.е.).

1.4. Формы отчетности: письменный отчет по практике, дневник по практике, аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

1.5. Цель производственной практики – освоение вида профессиональной деятельности, формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

1.6. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- ознакомление с организацией и содержанием работы в организациях гостиничного сервиса;
- изучение информации о деятельности, учредительных документов, финансовой и управленческой отчетности, внутренних положений организации; нормам СанПиН РФ и другим нормативно-правовым документам в сфере гостеприимства;
- обучение навыкам академической работы, включая подготовку и написание научных работ.

В период прохождения производственной практики студент приобретает определенные навыки работы по избранной специальности, собирает фактический материал о деятельности организации и использует его при подготовке отчета о практике.

Программа производственной практики разработана с учетом программы, по которой обучаются студенты, характера организаций-объектов практики. Содержание производственной практики студентов определяется настоящей Программой.

Студенты составляют отчет о производственной практике и представляют отчет на кафедру с подтверждающими документами о пребывании на производственной практике.

1.7. Место в практики в структуре образовательной программы.

Производственная практика входит в модуль ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, индекс по учебному плану – ПП.05. Программа производственной практики согласована с рабочими программами дисциплин, указанных в учебном плане программы подготовки по данной профессии, утвержденного ректором ВГЛТУ.

1.8. Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями:

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
- ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале..
- ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы..
- ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
- ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

- ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате прохождения практики обучаемый должен:

- знать:

- основные гигиенические нормы и требования к проектированию, содержанию, организации работы и эксплуатации гостиничных предприятий (3.1);
- причины возникновения и меры профилактики пищевых отравлений и кишечных инфекций (3.2);
- органы и методы санитарного надзора в области гигиены в гостиничных предприятиях (3.3);
- международный опыт по реализации гигиенических норм и правил в гостиничных предприятиях (3.4);
- нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие материалы и документы, касающиеся порядка заключения договоров с поставщиками (3.5);
- методы и средства определения качества закупаемой продукции (3.6);
- условия хранения и перевозки закупаемой продукции (3.7);
- функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей (3.8);
- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения (3.9);
- критерии и показатели качества обслуживания (3.10);
- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы (3.11);
- стандартное оборудование службы приема и размещения (3.12);

- порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей (3.13);
 - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей (3.14);
 - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (3.15);
 - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям (3.16);
 - технологию уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ (3.17);
 - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами (3.18).
- уметь:
- грамотно пользоваться нормативными документами (СНиПами, ГОСТами и др.), регламентирующими санитарную доброкачественность пищевых продуктов, безопасность объектов и систем жизнеобеспечения гостиничных предприятий (У.1) ;
 - осуществлять предварительный сбор данных о потребностях организации, ценах на товары, работы, услуги (У.2) ;
 - составлять планы и обоснование закупок (У.3) ;
 - подготавливать закупочную документацию (У.4) ;
 - обрабатывать результаты закупки (У.5) ;
 - осуществлять процедуру закупок (У.6) ;
 - проверять соблюдение условий контракта (У.7) ;
 - проверять качество представленных товаров, работ, услуг (У.8) ;
 - осуществлять мониторинг и контроль в сфере закупок (У.9) ;

- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей (У.10) ;
 - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) (У.11) ;
 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) (У.12) ;
 - составлять и обрабатывать необходимую документацию (У.12) ;
 - организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля (У.13) ;
 - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице (У.14) ;
 - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними (У.15);
 - соблюдать требования к стандартам уборочных работ и качеству обслуживания гостей (У.16) ;
 - соблюдать требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса(У.17) ;
 - производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (У.18) ;
 - соблюдать правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах и нежилых помещениях (У.19);
 - обращаться с разными видами ключей (У.20);
 - обслуживать мини-бар (У.21);.
- владеть:
 - навыками оказания услуг гостеприимства (В.1)
 - навыками применения нормативных документов (СНиПами, ГОСТами и др.), регламентирующими санитарную доброкачественность пищевых продуктов,

безопасность объектов и систем жизнеобеспечения гостиничных предприятий (В 2.);

- навыками функциональных обязанностей служащего по приемке, регистрации и размещению гостей (В .3);

- навыками технологии уборки номеров и требований к качеству проведения уборочных работ(В .4).

2. Распределение часов по профессиональному модулю

Таблица 1

Коды профессиональных и общих компетенций	Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК				Самостоятельная работа обучающихся	Промежуточная аттестация	Практика	
				Максимальная учебная нагрузка	Обязательная аудиторная нагрузка					Учебная	Производственная
					Всего часов	В том числе					
						Теоретические занятия	Практические занятия				
1	2	3	4	5	6	7	8	11	12	13	14
ОК 01 - 11	МДК 05.01	4	7	84	60	30	30	12	12	-	-
ПК1.1-	МДК 05.02	4	7	42	36	24	12	6	-	-	-
ПК1.3	МДК 05.03	4	7	54	36	24	12	6	12	-	-
ПК2.1-	МДК 05.04	4	7	42	36	24	12	6	-	-	-
ПК2.3	УП 05.01	4	7	72						-	
ПК3.1-	ПП 05.01	4	7								72
ПК3.3											
ПК4.1-											
ПК4.3	Всего	4	7	378	312	66	102	30	36		72

3. Структура и содержание практики профессионального модуля

Сроки проведения практики определяются в соответствии с графиком учебного процесса, утверждаемого ежегодно приказом ректора.

Основным требованием к месту прохождения практики является наличие подразделения, осуществляющего деятельность по направлению подготовки обучающегося. Так же место практики должно соответствовать выбранному направлению работы обучающегося.

В настоящее время в университете имеется перечень организаций-баз прохождения практики. Из данного перечня возможен выбор места практики для обучающегося. Взаимоотношения между вузом и организацией (предприятием) строятся на основе безвозмездного договора.

В подразделениях, где проходит практика, могут быть выделены рабочие места для выполнения индивидуальных заданий по программе практики. Студенты в период прохождения практики подчиняются всем правилам внутреннего распорядка и техники безопасности, установленным в подразделении и на рабочих местах.

Объем учебной работы по практике представлен в таблице 2

Таблица 2

Виды учебной работы	Трудоемкость		Семестр
	Всего часов	В зачетных единицах	5
Общая трудоемкость	72	2	72
Подготовительный этап Выдача индивидуального задания; Знакомство с информационно – методической базой практики. Инструктаж по месту прохождения практики (в зависимости от объекта).	12	0,32	12
Производственный этап Знакомство студента-практиканта с руководством предприятия, назначение ему руководителя от практики, закрепление рабочего места, ознакомление с трудовым распорядком на предприятии Сбор информации для написания второй главы дипломной работы, участие в производственной деятельности предприятия; Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.	48	1,36	48
Заключительный этап Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта.	12	0,32	12
Виды итогового контроля	*	*	Компл. дифф. зачет

Содержание производственной практики

Таблица 3

№ п/п	Индекс модуля, МДК	Виды работ	Содержание работ	Кол- во часов	Коды компетенций		З/У/В	Формы и методы контроля	ФИО руководителя практики
					ОК	ПК			
	ПП.05			72					
1		Подготовительный этап	Выдача индивидуального задания; Знакомство с информационно – методической базой практики. Инструктаж по месту прохождения практики (в зависимости от объекта).	12	ОК-1 ОК-2, ОК-5, ОК-7	ПК-1.1- 1.3	3.1-3.18 У.1-У.10 В.1	Наблюдение и оценка выполнения работ при прохождении производ- ственной практики	Леденёва Ю.Н.
2		Производственный этап	Знакомство студента-практиканта с руководством предприятия, назначение ему руководителя от практики, закрепление рабочего места, ознакомление с трудовым распорядком на предприятии Сбор информации для написания второй главы дипломной работы, участие в производственной деятельности предприятия; Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.	48	ОК- 1 - 11	ПК-2.1- 2.3	3.1-3.18 У.1-У.21 В.1-В.4		
3		Заключительный этап	Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта.	12	ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОК-7	ПК-3.1, 3.3 ПК 4.1- 4.3	3.1-3.18 У.1-У.21 В.1-В.4		
			Всего	72					

4. Условия реализации программы производственной практики

4.1. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

4.1.1. Перечень компетенций и этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями:

ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4; ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОК-10, ОК-11, ПК -1.1, ПК -1,2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3 ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3.

Матрица распределения компетенций по разделам (этапам) производственной практики

Таблица 4

Модули (разделы, этапы)	Компетенции																			Итого					
	ОК-1	ОК-2	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОК-8	ОК-9	ОК-10	ОК-11	ПК-1.1	ПК-1.2	ПК-1.3	ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3	ПК-3.1	ПК-3.2		ПК-3.3	ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-4.3	
Подготовительный этап	+	+			+		+			+	+														6
Основной этап	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
Заключительный этап	+	+		+	+		+	+				+	+	+	+	+	+			+	+	+	+	+	15

4.1.2. Описание показателей и критериев оценки компетенций

На практике студенты проводят сбор данных для отчёта о практике. Во время прохождения практики проводится первичная обработка и первичная или окончательная интерпретация данных. Отчёт по практике выполняется один на бригаду. При написании отчёта каждый студент индивидуально принимает

участие в оформлении, анализе материала. Отчет оформляется на листах формата А4.

Показатели для оценки содержания отчета:

1. Введение (актуальность проводимых исследований; обоснование места и условий проведения исследований; цель и задачи исследований)
2. Общая характеристика предприятия.
3. Анализ основных финансово-хозяйственных показателей деятельности предприятия.
4. Заключение.
5. Список использованных источников.
6. Приложения (документы бухгалтерской и финансовой отчетности, дневник практики с ежедневными записями).

Защита отчётов студентами проводится в установленные университетом сроки. Для защиты отчёта о практике студент должен предоставить:

1. Отчёт о практике (составляется лично каждым);
2. Краткое сообщение (5-7 минут) о цели и задачах практики, результатах проведения работ.

Критерии оценки защиты отчёта:

- глубокие знания студента по выбранному направлению и умение использовать их в производственных условиях,
- способность студента критически осмысливать теоретический и экспериментальный материал,
- способность работать с литературными и другими источниками информации,
- способность анализировать и систематизировать собранный материал.

На основании проверенного отчёта и доклада студента о ходе практики ставится зачет по производственной практике.

Шкала оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если студент прошел производственную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил на все вопросы по нему.

Оценка «хорошо» ставится, если студент прошел производственную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент прошел производственную практику с незначительными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент прошел производственную практику с серьезными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру не в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

После защиты отчёт об учебной практике хранится на кафедре.

4.1.3 Типовые контрольные задания

Задание 1

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

- Как должна поступить горничная в этой ситуации?
- Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Задание 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

- Как должна поступить горничная в этой ситуации?
- Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Задание 3

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

- Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
- Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Задание 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

- Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.
- Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:
- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Задание 5

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

- Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?
- Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?
- Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Задание 6

В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

- Выявите нарушения в действиях администратора.
- Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Задание 7

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

- Проанализируйте действия горничной:
- при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;
- порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.
- Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
- Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Задание 8

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

- Поясните обязанности работодателя и работника.
- В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
- В чем заключается подготовка горничной к работе?

- Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Задание 9

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

- Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

- Охарактерируйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения
 - уровень
 - ассортимент
 - стоимость услуг
 - ценовая политика на средства размещения.
- Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Задание 10

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

- Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
- Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
- Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Задание 11

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они

вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

- 1. Дайте характеристику:
- а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
- б) классификации номерного фонда гостиницы и предложите варианты размещения семьи;
- 2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Задание 12

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

- Перечислите функции службы приема и размещения.
- Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - - назначение на должность
 - - особенности профессиональных качеств
 - - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Задание 13

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

- Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
- Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
- Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Задание 14

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

- Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.
- Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.
- Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Задание 15

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Разъясните:

- систему управления качеством услуг в гостинице
- место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия
- понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Задание 16

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

- Прокомментируйте:
 - а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
- Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Задание 17

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

- Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
- Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
- Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Задание 18

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Задание 19

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений. Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

- Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
- Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона
- Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

Задание 20

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

- Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
- Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.
- Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Задание 21

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

- Каковы действия персонала гостиницы?
- Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
- Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

4.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Основными базами практики являются: учебные, учебно-производственные мастерские, учебные лаборатории, учебные базы практики и иные структурные подразделения ВГЛТУ либо в организации в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля, и образовательной организацией.

Основными базами практики являются: учебные лаборатории кафедры ВГЛТУ, предприятия гостиничной сферы. Для проведения производственной практики, для выполнения целей и задач практики необходимо: рабочее место, компьютер, принтер, фонд библиотеки.

В процессе практики используется компьютерное оборудование. Для обработки материалов, собранных студентом в ходе практики, имеется доступ в компьютерные классы.

Также студентам предоставляется возможность пользования сетью Интернет в образовательном учреждении.

4.3 Перечень учебной литературы и ресурсов в сети «Интернет», необходимых для проведения практики

4.3.1 Библиографический список

Основная литература:

1. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : рек.ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 240 с. - ЭБС "Академия".
2. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе

образовательных учреждений, реализующих программы СПО / М. А. Ехина.- 6-е изд., перераб.- М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 240 с. - ЭБС "Академия"

3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / Н. В. Павлова. - 2-е изд., стер.- М. : ОИЦ "Академия", 2014 - 80 с. - ЭБС "Академия".

4. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / И. И. Потапова.- 1-е изд. - М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 320 с. - ЭБС "Академия".

5. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: [Электронный ресурс] : рек. в качестве учебного пособия / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. - ЭБС "Знаниум"

Дополнительная литература:

1. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебника для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 304 с. - ЭБС "Академия".

2. Усов В. В. Деловой этикет [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / В. В. Усов. - 7-е изд., стер.- М.: ОИЦ "Академия, 2014. - 400с. ЭБС "Академия".

3. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: доп. Минобрнауки России в качестве учебного пособия для студентов учреждений СПО / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - ЭБС "Знаниум".

4. Азарова Н.А. Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения [Текст]: методические указания для самостоятельной

работы для обучающихся по профессии 43.02.14 Гостиничное дело / Н.А. Азарова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «ВГЛТУ». – Воронеж, 2017.

5. Фомина, Н. Н. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, рабочих, должностям служащих: Горничная, код 11695; Агент по закупкам, код 20015; портье, код 25627. Организация работы портье [Электронный ресурс] : методические указания для самостоятельной работы студентов обучающихся по специальности 43.02.14 - Гостиничное дело / Н. Н. Фомина; ВГЛТУ. - Воронеж, 2017. - 13 с. - ЭБС ВГЛТУ.

6. Фомина, Н. Н. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, рабочих, должностям служащих: Горничная, код 11695; Агент по закупкам, код 20015; портье, код 25627. Организация работы агента по закупкам [Электронный ресурс] : методические указания для самостоятельной работы студентов обучающихся по специальности 43.02.14 - Гостиничное дело / Н. Н. Фомина; ВГЛТУ. - Воронеж, 2017. - 14 с. - ЭБС ВГЛТУ.

7. Азарова, Н. А. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: Горничная, код 11695; Агент по закупкам, код 20015; Портье, код. Организация работы горничной [Электронный ресурс] : методические указания для самостоятельной работы студентов обучающихся по специальности 43.02.14 - Гостиничное дело / Н. А. Азарова; ВГЛТУ. - Воронеж, 2017. - 12 с. - ЭБС ВГЛТУ.

4.3.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Справочно-правовая система Консультант Плюс - [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. <http://www.travelmole.com>
3. <http://www.hotelnews.ru>
4. <http://www.stonelf.ru/history.htm>
5. <http://all-hotels.ru>
6. <http://www.amadeus.ru>
7. <http://www.gaomoskva.ru>
8. Современный журнал «Деловой отель» - [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru/article.php?numn=7469>

9. Журнал «Гостиничное дело» – [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html>
10. Единый информационно-справочный интернет-ресурс Индустрии гостеприимства. – [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://www.horeca.ru/>
11. Сайт Российской Гостиничной Ассоциации.– [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://rha.ru/>
12. Портал о гостиничном бизнесе.– [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://prohotel.ru/>

Составитель,
к.э.н.



Титова Е.В.