



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ГУМАНИТАРНО_ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ**

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ:

43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

КВАЛИФИКАЦИЯ ВЫПУСКНИКА: МЕНЕДЖЕР

(базовая подготовка)

Разработчик:

Черникова Р.Н, преподаватель колледжа

Методические рекомендации по практическим занятиям приняты на заседании предметной цикловой комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа

Протокол № 2 от 20.10 2016г.

Председатель предметной цикловой комиссии  С.Н.Соколова

Содержание

Пояснительная записка	4
Тематический план	6
Содержание практических занятий	13
Информационное обеспечение обучения	21
Лист регистрации изменений	23

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям являются частью учебно-методического комплекса по дисциплине ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания и составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис;
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Положением о планировании, организации и проведении лабораторных и практических занятий студентов, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации включают практические занятия, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставление бизнес-услуг, SPA – услуг, туристически-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку стола;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения сохранности вещей проживающих.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания; - - - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;
 - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
 - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
 - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- 5
- правила обращения с магнитными ключами;
 - правила организации хранения ценностей проживающих;
 - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
 - правила заполнения актов при возмещении и порче личных вещей гостей.

Критерии оценки устных ответов

При оценке ответа учитывается:

1. полнота и правильность ответа;
2. степень осознанности понимания изученного;
3. уровень оформления ответа

Отметка «5» ставится, если студент:

1. обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
2. обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои суждения, привести примеры;
3. строит ответ последовательно

Отметка «4» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:

1. допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя;
2. не всегда может убедительно обосновать свои суждения

Отметка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:

1. излагает материал недостаточно полно;
2. не может обосновать свои суждения и привести примеры;
3. нарушает последовательность в изложении материала

Отметка «2» ставится, если студент:

1. обнаружил незнание большей части вопроса;
2. при ответе на вопрос искажает его смысл;
3. излагает материал беспорядочно и неуверенно

Отметки «5», «4», «3» могут быть поставлены студентам, как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный по времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

3.1 СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия (лабораторные работы), Самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень освоения
Раздел 1. ПМ 03 Классификация гостиниц и туристских комплексов		64	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 1.1 Международные и российские системы классификации гостиничных предприятий	Содержание	20	2-3
	1.Классификация гостиничных номеров		
	2. Международные и российские гостиничные цепи		
	3.Модели гостиничных цепей		
	Практические занятия	20	
	1.Международная система классификаций гостиничных цепей		
	2.Российская система классификаций гостиничных цепей		
	3.Классификация гостиничных номеров		
4.Российские гостиничные цепи			
5.Международные гостиничные цепи			
Самостоятельная работа при изучении Раздела 1 ПМ 03		26	
1.Составление конспекта			
2. Составление словаря профессиональных терминов			

3. Подготовка презентаций на тему: «Международные гостиничные цепи»			
4. Подготовка презентаций «Российские гостиничные сети»			
5. Подготовка сообщений по теме «Модели гостиничных цепей»			
Раздел 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда		62	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 2.1 Структура службы эксплуатации	Содержание	4	2-3
	1. Основные технологические документы службы номерного фонда		
	2. Персонал номерного фонда		
	3. Организация работы консьержей, раннеров и бэлманов		
	Практические занятия	6	
	1. Структура службы номерного фонда		
	2. Технологические документы номерного фонда		
	3. Персонал номерного фонда		
	4. Требования предъявляемые к внешнему виду сотрудников номерного фонда		
5. Организация работы консьержей, раннеров, бэлманов			
<hr/>			
Тема 2.2 Технология и организация уборки номеров	Содержание	6	2-3
	1. Последовательность, виды и этапы уборки номеров		
	2. Контроль качества уборки номеров		
	3. Технология уборки общественных и служебных зон		
	4. Виды «комплиментов». Программы лояльности		
	Практические занятия	6	
	1. Виды и этапы уборки номеров		
	2. Санитарно-гигиенические нормы уборки номеров		
	3. Технология уборки общественных и служебных зон		
4. Виды «комплиментов». VIP – статус гостя			

	5.Программа обслуживания VIP - гостей		
Тема 2.3 Оборудова ние для обслуживания номеров	Содержание 1.Уборочная техника и инвентарь 2.Чистящие и моющие средства 3. Меры безопасности при работе с уборочной техникой, инвентарём, материалами 4.Технология обращения с чистящими и моющими средствами 5. Требования безопасности труда горничной. Охрана труда в гостиничных предприятиях	4	2-3
	Практические занятия 1. Уборочная техника и инвентарь 2. Чистящие и моющие средства 3. Продукция индивидуального пользования 4.Меры безопасности при работе с инвентарём и уборочной техникой 5. Охрана труда в гостиничных предприятиях 6.Технология обращения с чистящими и моющими средствами	4	
Самостоятельная работа при изучении Раздела 2 ПМ 03 1.Составление конспекта 2. Составление словаря профессиональных терминов 3. Составить поэтажный план персональной работы горничной 4. Составить таблицу занятости номерного фонда на этаже 5. Составить таблицу статуса номеров на этаже 6. Составить план этапа уборки номеров различной категории 7. Составить лист-задание для супервайзера по контролю качества уборки номеров 8. Составить план технологии уборки общественных и административных зон 9. Составить программу лояльности для постоянных и VIP - гостей		18	
Раздел 3 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице		68	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			

Тема 3.1 Предоставление дополнительных услуг в гостинице	Содержание	10	2-3
	1. Предоставление дополнительных услуг: бизнес-центра, сервис-бюро, банковских услуг		
	2. Организация экскурсионного обслуживания		
	3. Оказание транспортных услуг		
	4. Организация отдыха и развлечений		
	5. Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса		
	6. Организация предоставления СПА-услуг		
	Практические занятия	6	
	1. Услуги бизнес-центра и сервис -бюро		
	2. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах		
	3. Технология оказания телекоммуникационных услуг		
	4. Оказание торговых и банковских услуг		
	5. Организация анимационных услуг		
	6. Организация работы спортивного комплекса в гостинице		
	7. Организация СПА-услуг в гостинице		
Тема 3.2 Организация работы прачечной-химчистки	Содержание	10	2-3
	1. Работа бельевого хозяйства гостиницы		
	2. Порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку вещей проживающих		
	Практические занятия	12	
	1. Бельевое хозяйство гостиницы		
	2. Технологический процесс обработки белья в прачечной		
	3. Порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих		
4. Оборудование прачечной-химчистки			
Тема 3.3 Организация питания в гостинице	Содержание	10	2-3
	1. Виды предприятий питания в гостинице		

	2.Методы обслуживания при предоставлении услуг питания		
	3.Варианты обслуживания: барное обслуживание, виды банкетов, чайная комната		
	4.Технология приёма заказов на обслуживание в номерах		
	5.Правила комплектации сервировочной тележки		
	6.Использование фламбо и фондю		
	7.Правила расчёта с потребителями услуг		
	Практические занятия	12	
	1. Требования предъявляемые к предприятиям питания в гостинице		
	2. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы		
	3. Структура предприятий питания в гостинице		

	4.Обслуживание при предоставлении услуг питания		
	5.Варианты предоставления услуг питания в гостинице		
	6.Варианты обслуживания питанием		
	7.Подготовка ресторанный зала к приёму посетителей		
	8.Виды банкетов		
	9.Чайная комната, традиции чаепития		
	10.Обслуживание питанием в номерах		
	11.Правила комплектации сервировочной тележки		
	12.Правила расчёта с потребителями		
	Самостоятельная работа при изучении Раздела 3 ПМ 03	24	
	1.Составление конспекта		
	2.Составление словаря профессиональных терминов		
	3.Подготовить презентации на тему: «Назначение бизнес-центра в гостиницах Великого Новгорода», «Предоставление сервис-услуг в гостиницах Великого Новгорода», «Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах Великого Новгорода», «Анимационные услуги в гостиницах Великого Новгорода и России»		

4.Подготовить сообщения на тему: «Телекоммуникационные услуги предоставляемые в гостиницах России»			
5.Подготовить сообщения на тему «Спортивно-оздоровительный комплекс предоставляемый в гостиницах»			
6.Подготовить сообщения на тему: «Виды СПА –услуг в гостиницах»			
7.Подготовить презентацию на тему: «Виды предприятий питания в гостиничных комплексах Великого Новгорода»			
8.Подготовить сообщение: «Методы и варианты обслуживания питанием в гостиницах»			
9.Подготовить сообщение: «Виды банкетов и их обслуживание»			
10.Подготовить сообщение: «Технология обслуживания в номерах»			
Раздел 4 Учёт материальных ценностей гостиницы		56	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 4.1 Учёт материальных ценностей в гостинице	Содержание	6	2-3
	1. Основные средства и материальные ценности гостиницы		
	2. Документальное оформление материальных ценностей		
	3. Инвентаризация		
	Практические занятия	6	
	1.Задачи учёта материальных ценностей		
	2.Технологии оформления материальных ценностей		
Тема 4.2 Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей	Содержание	6	2-3
	1.Организация работы службы безопасности		
	2.Правила обеспечения сохранности материальных ценной и вещей проживающих		
	3.Средства обеспечения безопасности проживающих		
	Практические занятия	6	
	1.Концепция обеспечения безопасности в гостинице		
	2.Организация работы службы безопасности		
3.Правила обеспечения сохранности материальных ценностей и вещей проживающих			

	4. Хищения в гостиницах		
	5. Средства обеспечения безопасности проживающих		
Самостоятельная работа при изучении Раздела 4 ПМ 03		16	
1. Составление конспекта			
2. Составление словаря профессиональных терминов			
3. Составить схему основных материальных ценностей гостиницы			
4. Составить схему учёта основных материальных ценностей гостиницы			
5. Составить схему концепции обеспечения безопасности гостиницы			
6. Составить план проведения инвентаризации в гостинице			
7. Составить систему защиты персональных данных проживающих			
Всего		250	

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1 Классификация гостиниц и туристских комплексов

Тема 1.1 Международные и российские системы классификации гостиничных предприятий

Практическое занятие № 1 (20 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: ориентироваться в международной и российской системе классификации гостиниц

Знать: российские и международные гостиничные сети

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: знание классификаций гостиничных номеров

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы:

Контрольные вопросы:

1. Какие международные гостиничные сети присутствуют на российском рынке?
2. Расскажите о российской системе классификаций гостиничных цепей
3. Какие существуют модели гостиничных сетей?
4. Расскажите о международной классификации гостиничных сетей
5. Расскажите о международной классификации гостиничных номеров

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Составить словарь профессиональных терминов
3. Знать систему классификаций гостиничных номеров
4. Знать российскую и международную систему гостиничных сетей
5. Изучить нормативную документацию о присвоении классификации гостинице

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Раздел 2 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда

Тема 2.1 Структура службы эксплуатации

Практическое занятие № 2 (6 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: организовать работу консьержей, раннеров и бэлманов

Знать: структуры службы номерного фонда

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: знание требований предъявляемых к службе номерного фонда

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы:

Контрольные вопросы

1. Расскажите о структуре службы номерного фонда
2. Какие технологические документы необходимы для работы службы номерного фонда
3. Какие обязанности выполняет персонал номерного фонда?
4. Какие требования предъявляются к внешнему виду сотрудников номерного фонда
5. Как в гостинице организована работа консьержей, раннеров и бэлманов
6. Какие стандартные обязанности выполняют консьержи?
7. Что входит в дополнительные услуги раннеров и бэлманов?
8. Кто составляет задания для супервайзера и лист-задание для горничной?
9. Как построен рабочий день менеджера номерного фонда?
10. Какие службы занимаются эксплуатацией номерного фонда

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Составить словарь профессиональных терминов
3. Знать структуры службы номерного фонда
4. Знать обязанности персонала номерного фонда
5. Изучить нормативную документацию о работе персонала номерного фонда

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Тема 2.2 Технология и организация уборки номеров

Практическое занятие № 3 (6 час)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: контролировать уборку общественных и служебных помещений

Знать: технологию уборки номеров

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: последовательность, виды и этапы уборки номеров

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы:

Контрольные вопросы

1. В какой последовательности производится уборка номеров в гостинице?

2. Расскажите о технологии текущей уборки номеров
3. Расскажите о технологии уборки номера после выезда гостя
4. В каких случаях производится экспресс-уборка?
5. Что такое «меню подушек»?
6. Расскажите о технологии уборки общественных и служебных зон
7. Какие виды «комплиментов» предлагает гостиница VIP – гостям?
8. Какие существуют программы обслуживания гостей?
9. Расскажите о программе лояльности предлагаемой гостиницей
10. В чём заключается особенность обслуживания VIP-гостя женщины?

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Составить словарь профессиональных терминов
3. Знать последовательность, виды и этапы уборки номеров
4. Знать санитарно-гигиенические нормы уборки номеров
5. Изучить нормативную документацию о санитарно-гигиенических нормах уборки номеров

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Тема 2.3 Оборудование для обслуживания номеров

Практическое занятие № 4 (4 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: использовать уборочную технику при уборке номеров

Знать: технологию обращения с чистящими и моющими средствами

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: виды уборочной техники и инвентаря

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы:

Контрольные вопросы

1. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ
2. Какие виды уборочной техники и инвентаря используются при уборке номеров?
3. Расскажите о мерах безопасности при работе с чистящими и моющими средствами
4. Что такое продукция индивидуального пользования в гостинице?
5. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с инвентарём и уборочной техникой?

- 6.Какие требования предъявляет охрана труда в гостиничном комплексе?
7.Расскажите какие требования предъявляются к безопасности труда горничной?

Содержание заданий:

- 1.Составить конспект
- 2.Составить словарь профессиональных терминов
- 3.Знать технику безопасности при работе с моющими и чистящими средствами
4. Знать технику безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ
- 5.Изучить нормативную документацию по технике безопасности и противопожарной безопасности разработанную в гостинице

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Раздел 3. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице

Тема 3.1 Предоставление дополнительных услуг в гостинице

Практическое занятие № 4 (6 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: организовывать предоставление дополнительных услуг

Знать: виды основных и дополнительных услуг в гостинице

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: знать основные и дополнительные услуги предлагаемые гостиницей

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы:

Контрольные вопросы

- 1.Какие дополнительные услуги предлагает гостиница?
- 2.Какие услуги предлагает Бизнес-центр в гостинице?
- 3.Какие услуги предлагает Сервис-бюро гостиницы?
- 4.Какие формы экскурсионных услуг может предложить гостиница?
5. Расскажите о телекоммуникационных услугах в гостинице, какую они играют роль в обслуживании гостей?
- 6.Какие персональные услуги может оказать дворецкий?
- 7.Какие услуги исполняет персональный шоппер?
- 8.В какой форме может оказать гостиница транспортные услуги?
- 9.Какие анимационные услуги может предложить гостиница?
- 10.Расскажите о технологии разработки анимационных услуг

11. Расскажите о услугах спортивно-оздоровительного комплекса в гостинице
12. Что такое СПА-услуги? Какие существуют модели СПА-услуг?
13. Как организован СПА-центр?
14. Какие специалисты работают в СПА-центре?

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Составить словарь профессиональных терминов
3. Знать дополнительные услуги предлагаемые гостиницей

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Тема 3.2 Организация работы прачечной-химчистки

Практическое занятие № 5 (12 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: оформлять заказы на стирку и чистку личных вещей проживающих

Знать: работу бельевого хозяйства гостиницы

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку вещей проживающих

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы:

Контрольные вопросы

1. Как организована работа бельевого хозяйства гостиницы?
2. Какие требования предъявляются к использованию белья в гостинице?
3. Какие требования предъявляются к постельным принадлежностям в гостинице?
4. Расскажите о характеристике махровых изделий в гостинице
5. На какие категории делится гостиничный текстиль?
6. Какие способы организации стирки белья используют отели?
7. Из чего состоит технологический процесс работы прачечной?
8. Какие требования предъявляются к оборудованию прачечной?
9. Какие моющие средства используются в прачечной?
10. С какой целью маркируют текстильные изделия?
11. В какие сроки выполняет заказ прачечная-химчистка?
12. В каком виде и как доставляются в номер выполненные заказы из прачечной-химчистки?

Содержание заданий:

1. Составить конспект

2. Составить словарь профессиональных терминов
3. Знать технологию работы бельевого хозяйства гостиницы
4. Знать оборудование прачечной-химчистки гостиницы
5. Знать категории гостиничного текстиля

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Тема 3.3 Организация питания в гостинице

Практическое занятие № 6(12 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: обслуживать гостей при предоставлении услуг питания в номерах

Знать: методы обслуживания при предоставлении услуг питания в номерах

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку вещей проживающих

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы:

Контрольные вопросы

1. Как работает ресторана при отеле?
2. Расскажите о должностных обязанностях сотрудников службы питания
3. Расскажите о методах предоставления услуг питания в гостиницах
4. Какие виды завтраков предоставляет служба питания в гостинице?
5. Каковы принципы составления различных видов меню?
6. Как сервируют стол при различных видах питания?
7. Какие виды напитков и блюд входят в меню чайной комнаты при отеле?
8. Какие сотрудники работают в службе Room service?
9. Как осуществляется приём заказов в службе Room service?
10. Как должна быть укомплектована сервировочная тележка?
11. Какие блюда с использованием фламбе и фондю официант может готовить в присутствии гостя?
12. Каков порядок расчёта за оказанные услуги в службе Room service?

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Составить словарь профессиональных терминов
3. Знать технологию работы службы Room-service
4. Знать методы обслуживания при предоставлении услуг питания
5. Знать сервировку столов при разных вариантах питания

6.Знать технологию приёма заказов в службе Room service

7.Знать комплектацию сервировочной тележки

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Раздел 4. Учёт материальных ценностей гостиницы

Тема 4.1 Учёт материальных ценностей в гостинице

Практическое занятие № 7 (6 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: вести учёт материальных ценностей гостиницы

Знать: документальное оформление материальных ценностей гостиницы

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: основные цели и принципы инвентаризации в гостинице

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы:

Контрольные вопросы

- 1.Основные материальные ценности гостиницы
- 2.Какие затраты являются основными в бюджете гостиницы?
- 3.Как работает система автоматической идентификации?
- 4.Что такое инвентаризация?
5. Когда проведение инвентаризации обязательно?
- 6.Какова процедура проведения инвентаризации?
- 7.Какие документы заполняются при проведении инвентаризации
- 8.Каковы преимущества RFID – технологии?
- 9.Как происходит документальное оформление материальных ценностей?

Содержание заданий:

- 1.Составить конспект
- 2.Составить словарь профессиональных терминов
- 3.Знать технологию проведения инвентаризации
- 4.Знать принципы работы технологии RFID

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Тема 4.2 Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей

Практическое занятие № 8 (6 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: обеспечивать безопасность проживающих в отеле гостей

Знать: концепцию обеспечения безопасности в гостинице

Необходимое оборудование и материалы: тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий: обеспечение безопасности проживающих и сохранность их вещей

Порядок выполнения работы: ответить устно на вопросы.

Контрольные вопросы

1. В чём заключается концепция безопасности современной гостиницы?
2. Какие возможные угрозы безопасности существуют?
3. Какие места повышенного криминального интереса существуют в гостинице?
4. В чём заключается главная задача службы безопасности?
5. Как организован пропускной режим в гостинице?
6. Что такое СКУД?
7. Какие виды воровства встречаются в гостиницах?
8. Как организована система пожарной безопасности в гостинице?
9. Как обеспечивается защита персональных данных в гостинице?
10. В чём заключаются преимущества интегрированного комплекса технических средств безопасности?

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Составить словарь профессиональных терминов
3. Знать концепцию безопасности в гостинице
4. Знать главную задачу службы безопасности
5. Знать обеспечение защиты персональных данных проживающих

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2015

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2013

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Законодательные акты:

- 1.Гражданский кодекс Российской Федерации
- 2.Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02. 1992г. № 2300-1
- 3.Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ « О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
- 4.Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25.04. 1997г.
- 5.Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 2.11.1981г.
- 6.ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Основные источники

Учебники и учебные пособия

- 1.Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2013
- 2.Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016
- 3.Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2015
- 4.Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
- 5.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2013
- 6.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Издательский центр «Академия», 2013

Дополнительные источники

- 1.Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела. Учебн. пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016 г.
- 2.Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. Учебн.пособие – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2008
- 3.Шиловская Л.П. Человек и его потребности. Учебн.пособие – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2001

Журналы

- 1.»Гостиничное дело»
- 2.»Гостиница и ресторан»

Интернет-ресурсы

- <http://abc.vvsu.ru> – Ресурс Цифровые учебные материалы
www.rucont.ru – Ресурс ЭБС «Руконт»

Перечень методических разработок преподавателя

Методические рекомендации по практическим занятиям обучающихся

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

