



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Для специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск, 2020 г.

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических работ составлены в соответствии с программой учебной дисциплины 43.02.11 Гостиничный сервис и предназначены для студентов.

ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания состоит из междисциплинарного курса МДК 03.01 " Организация обслуживания гостей в процессе проживания ", является модулем для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и позволяет познакомиться с нормативными документами, регулирующими гостиничный бизнес, заполнением и использованием документов, изучить документы регулирующие гостиничный сервис, ГОСТы, правила охраны труда, и использование оборудования.

Цель изучения ПМ 03 " Организация обслуживания гостей в процессе проживания " – формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков по организации и ведению гостиничного сервиса.

Изучение дисциплины позволяет ориентироваться в современных процессах гостиничной деятельности, освоить состав и порядок получения информации, составления договоров, научиться принимать товары, изучить необходимую нормативную документацию.

В системе профессиональной подготовки ПМ 03 занимает особое место, обеспечивая получение студентами знаний о порядке ведения гостиничной деятельности.

Как будущие работники гостиничной сферы студенты должны усвоить принципы и правила ведения отношений в области гостиничного сервиса.

Критериями оценки результатов работы студента являются:

уровень освоения учебного материала;
умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
четкость и структурированность изложения ответа при устной защите;
оформление материала в соответствии с требованиями при письменном опросе.
Всего на практические работы выделено 66 час. Студенты должны подготовиться к занятию по вопросам, выданным преподавателем на уроках.

Практическая работа № 1

Тема: 2. Структура и функции хозяйственной службы.

Наименование работы: Изучение должностных обязанностей работников разных квалификационных уровней в административно – хозяйственной службе.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков работы АХС гостиницы, умений разрабатывать должностную инструкцию, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 8 час.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, должностные обязанности АХС службы, конспекты.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1. На основании основных требований, предъявляемых к руководителю АХС, составьте должностную инструкцию руководителя.

Задание 2. На основании основных требований, предъявляемых к зам. руководителя АХС, составьте должностные обязанности зам. руководителя.

Задание 3. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности (горничной)

Задание 4. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС,

составьте должностные обязанности (заведующий номерным фондом)

Задание 5. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности (супервайзер)

Контрольные вопросы

1. Кто находится в подчинении руководителя АХС гостиницы?
2. Основные требования, предъявляемые к руководителю АХС?
3. Требования, предъявляемые к зам. руководителя АХС?
4. Кто такой супервайзер в административно – хозяйственной службе?

Практическая работа № 2

Тема 3: Технология выполнения различных видов уборочных работ

Наименование работы: Требования по санитарному содержанию помещений гостиницы.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков работы АХС гостиницы, умений, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, бланки документов, инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы, конспекты.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Составление алгоритма проверки качества уборочных работ:

опишите порядок проверки качества уборочных работ: кто, как часто и в какой последовательности должен проверять работу горничных.

Задание 2. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостя из одного номера в другой: составить и заполнить бланки документов по приемке номеров и переводу гостя из одного номера в другой

Задание 3. Изучить инструкцию по санитарному содержанию помещений гостиницы: выделить и законспектировать самое главное.

Контрольные вопросы

1. Кто проверяет качество уборочных работ?
2. Как часто проверяют качество уборочных работ?
3. В чем заключается инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы?
4. Какие заполняются бланки документов по переводу гостя из одного номера в другой?

Практическая работа № 3

Тема 3: Технология выполнения различных видов уборочных работ

Наименование работы: Правила поведения горничных и мастеров чистоты при проведении уборочных работ.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков работы АХС гостиницы, умений, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 4 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Для того, чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий. Описать действия горничной.

Задание 2. Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваше действия?

Задание 3. Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостинной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваше действия?

Контрольные вопросы

1. Какие необходимые действия горничная должна сделать, что бы начать свой рабочий день?
2. Требования, предъявляемые к тележке горничной?
3. Обязанности горничной при уборке?

Практическая работа № 4

Тема 3: Технология выполнения различных видов уборочных работ

Наименование работы: Технология уборки помещений общего пользования. Оборót белья в гостинице.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков работы горничной гостиницы, умений, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Перечислить, что относится к местам общего пользования и дать определения каждого из них.

Задание 2. Перечислить, что в себя включает объем уборочных работ мест общего пользования.

Задание 3. Опишите работы, связанные с оборóтом постельного белья.

Контрольные вопросы

1. Что относится к местам общего пользования?
2. Как часто убираются места общего пользования?
3. Как происходит оборót белья в гостинице?

Практическая работа № 5

Тема: Материально - технические запасы в хозяйственной службе

Наименование работы: Значение хозяйственной службы в работе всей гостиницы.

Подбор чистящих и моющих средств

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков работы горничной гостиницы, умений, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 6 час.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Комплектация тележки горничной: используя материал лекции, учебников, Интернета составьте список комплектующих тележки горничной и требования к тележке;

Задание 2. Изучив ассортимент чистящих и моющих средств конкретного магазина, составьте список рекомендуемых для гостиницы средств уборки.

Задание 3. Опишите обязанности горничной при уборке номеров.

Контрольные вопросы

4. Что входит в комплектацию тележки горничной?
5. Требования, предъявляемые к тележке горничной?
6. Обязанности горничной при уборке?
7. Чистящие и моющие средства для гостиницы?

Практическая работа № 6

Тема: Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

Наименование работы: Соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков по соблюдению правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания» автор Гридин А.Д.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Составление правил безопасной работы с электроприборами и химическими средствами для уборки:

Задание 1: Перечислите электроприборы, с которыми имеет дело горничная.

Задание 2. Перечислите вредные воздействия моющих и чистящих средств.

Задание 3. Составьте правила безопасной работы горничной во время уборки помещений.

Контрольные вопросы

1. С какими электроприборами работает горничная при уборке номера?
2. Какие вы знаете вредные воздействия от моющих средств?
3. Перечислите основные правила безопасной работы горничной во время уборки помещений?

Практическая работа № 7

Тема: Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

Наименование работы: Действия персонала гостиницы при пожаре. Памятки.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков по соблюдению правил техники безопасности и противопожарной безопасности, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания» автор Гридин А.Д.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Перечислить правила поведения при пожаре старший смены (ст. менеджер или ст. администратор).

Задание 2. Перечислить обязанности персонала ресторана при пожаре.

Задание 3. Перечислить обязанности персонала гостиницы при пожаре.

Задание 4. Составить Памятку о правилах пожарной безопасности в гостинице.

Контрольные вопросы

1. Перечислить действия работников гостиницы при возникновении пожара?
2. Куда нужно сообщить при возникновении пожара?
3. Что такое Памятка о правилах пожарной безопасности в гостинице?

Практическая работа № 8

Тема: Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

Наименование работы: Составление правил поведения в нестандартных ситуациях. Изучение схемы эвакуации при пожаре в гостинице.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков по соблюдению правил техники безопасности и противопожарной безопасности в нестандартных ситуациях, способствовать изучению схемы эвакуации при пожаре в гостинице, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания» автор Гридин А.Д.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Составление правил поведения в нестандартных ситуациях.

Задание. Приведите примеры нестандартных ситуаций в гостинице. Составьте правила поведения в таких ситуациях.

Задание 2. Изучите схему эвакуации при пожаре в гостинице.

Задание 3. Составьте схему эвакуации гостей гостиницы с одного из этажей.

Контрольные вопросы

1. Перечислить действия работников гостиницы при возникновении нестандартных ситуаций?
2. Куда нужно сообщить при возникновении пожара?
3. Что такое схема эвакуации гостей гостиницы?

Практическая работа № 9

Тема: Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице.

Наименование работы: Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы, а так же в РФ и Зарубежом.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков по организации оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Организация обслуживания в гостинице» автор Ёхина М.А.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Составление перечня «комплиментов».

Задание: опишите виды «комплиментов»

Задание 2. Опишите порядок и организацию оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы (1*, 2*, 3*, 4*, 5*).

Контрольные вопросы

1. Какие вы знаете виды комплиментов?
2. Какие «комплименты» предпочтительнее в РФ, а так же и Зарубежом?
3. Для чего нужны «комплименты» от гостинице?

Практическая работа № 10

Тема: Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.

Наименование работы: Основные и дополнительные услуги в гостинице и их связь с персональными услугами.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков по персональным и дополнительным услугам и порядка их оказания, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Организация обслуживания в гостинице» автор Ёхина М.А.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Составление и обоснование перечня основных и дополнительных гостиничных услуг

Задание: составьте перечень основных и дополнительных услуг для одного из средств размещения (по выбору): деловой отель в центре города, турбаза, горный курорт, гостиница эконом-класса, ротель, мотель, домик рыбака, отель на берегу моря и др.

Задание 2. Представление презентации по конкретному виду дополнительных услуг в гостиничном хозяйстве.

Контрольные вопросы

1. Что относится к основным услугам гостиницы?
2. Какие вы знаете дополнительные услуги гостинице?

Практическая работа № 11

Тема: Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.

Наименование работы: Платные и бесплатные услуги и их связь с персональными услугами.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков по платным и бесплатным услугам и порядка их оказания, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Организация обслуживания в гостинице» автор Ёхина М.А.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Составление и обоснование перечня платных и бесплатных гостиничных услуг

Задание: составьте перечень платных и бесплатных услуг для одного из средств размещения (по выбору): деловой отель в центре города, турбаза, горный курорт, гостиница эконом-класса, ротель, мотель, домик рыбака, отель на берегу моря и др.

Задание 2. Проведение анализа современных востребованных дополнительных (платных) услуг по журналам и Интернету

Задание: составьте перечень наиболее востребованных дополнительных (платных) услуг, проанализируйте один из выбранных вариантов.

Контрольные вопросы

1. Какие вы знаете платные услуги, которые предоставляет гостиница?
2. Что относится к бесплатным услугам, которые предоставляет гостиница?

Практическая работа № 12

Тема: Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.

Наименование работы: Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку на примере различных категорий гостиниц.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков по порядку и процедуре отправки одежды в стирку и чистку на примере различных категорий гостиниц, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Организация обслуживания в гостинице» автор Ёхина М.А.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Описать порядок отправки одежды в стирку и чистку (в прачечную).

Задание 2. Представить схематично технологию обработки белья.

Задание 2. Опишите, какое оборудование используется для прачечной.

Контрольные вопросы

1. Какие вы знаете платные услуги, которые предоставляет гостиница?
2. Что относится к бесплатным услугам, которые предоставляет гостиница?

Практическая работа № 13

Тема: Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.

Наименование работы: Плюсы и минусы организации собственной прачечной в гостиницы.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;
- развивающая: способствовать формированию навыков по работе с материалами по собственной прачечной в гостинице, развивать познавательные способности;
- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Организация обслуживания в гостинице» автор Ёхина М.А.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Перечислить плюсы и минусы организации собственной прачечной.

Задание 2. По Вашему мнению, какая прачечная для гостиницы лучше: собственная или муниципальная. Обоснуйте своей ответ.

Задание 3. Заполните квитанцию об оплате прачечной – химчистки за ее предоставленные услуги.

