



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 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ)

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 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы) состоит из междисциплинарного курса МДК 05.01 " Основы профессиональной деятельности ", 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 05 " Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы) " – формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков по организации и ведению гостиничного сервиса.

Изучение ПМ 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 05 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 **58 часов**. Студенты должны подготовиться к занятию по вопросам, выданным преподавателем на уроках.

Практическая работа № 1

Тема: *Структура должностной инструкции администратора гостиницы. Разработка должностной инструкции на одного из служащих гостиницы.*

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: 6 часов.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности (горничной)

Задание 2. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности (заведующий номерным фондом)

Задание 3. 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.

Задание 4. Разработать должностную инструкцию на одного из служащих гостиницы.

Контрольные вопросы

1. Функциональные обязанности администратора гостиницы?
2. Правила составления должностной инструкции?
3. Требования, предъявляемые администратору гостиницы?
4. Структура должностной инструкции?

Практическая работа № 2

Тема: *Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы. Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.*

Цели:

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

Норма времени: 4 часов.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Составление функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.

Задание 2. Сопоставить функции администратора в РФ и за рубежом.

Контрольные вопросы

1. Перечислите основные функции администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.
2. Чем отличаются функции администратора в РФ и за рубежом?

Практическая работа № 3

Норма времени: 6 часов.

3.1. Тема: *Деловой этикет администратора.*

Цели:

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

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Изучите деловой этикет администраторов гостиниц разных уровней.

Задание 2. Разработайте правила делового этикета для гостиницы г. Ижевска

Задание 3. Сравните деловой этикет российских и зарубежных гостиниц.

Контрольные вопросы

1. Кто разрабатывает правила делового этикета в гостинице?
2. Что включают в себя правила делового этикета обслуживания?

3.2. Тема: *Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице.*

Цели:

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

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Опишите виды конфликтных ситуаций

Задание 2. Опишите действия администратора при возникновении конфликтных ситуаций

Задание 3. Как Вы будете решать следующую ситуацию. Ответ обоснуйте.

2010 год, Дубай, отель Аль Каср. Ночью, в 2.30, меня разбудил очень сильный шум в соседнем номере. (Никогда не догадаетесь, чем в ТАКОМ отеле занимался персонал НОЧЬЮ - мебель передвигал!) Проснулись обитатели ещё одного номера. Я больше уснуть не смогла и в одиночестве отправилась прямо в халате и тапках на ресепшн . Как успокоить клиента?

Контрольные вопросы

1. Опишите алгоритм выхода из конфликтных ситуаций.
2. Как можно решить различные конфликты?

3.3. Тема: *Разработка правил обслуживания в гостинице.*

Цели:

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

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Составление правил обслуживания в гостинице

Задание 2. Оформление инструкции по обслуживанию гостей

Задание 3. Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Опишите, что вы будете делать и объясните, почему именно вы так поступаете.

Контрольные вопросы

1. Кто разрабатывает правила обслуживания в гостинице?
2. Что включают в себя правила обслуживания?

Практическая работа № 4

4.1 Тема: *Разработка организационной структуры соподчинения работников гостиницы.*

Цели:

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

Норма времени: 2 час.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1: Разработайте организационную структуру соподчинения работников гостиницы.

Задание 2: Разработайте структуры управления различных гостиниц.

Задание 3. Ситуационное задание: Представьте, что Вы администратор гостиницы. Вы пришли проверять уборку в номере, дойдя до спальни, вы видите, что горничная не убрала должным образом номер. Ваши действия?

Контрольные вопросы

1. Требования к структуре соподчинения работников?
2. Правила при разработке организационных структур соподчинения?
3. Отличаются ли структуры управления гостиниц разного типа?

Практическая работа № 5

Тема 5.1. Анализ организационных документов гостиницы

Количество часов: 4

Задание:

1. *Составить Положение о подразделении (службы приёма и размещения) по следующему плану*
 1. Руководитель структурного подразделения
 2. Обязанности службы приема и размещения
 3. Правовое регулирование службы приема и размещения
 4. Должностные обязанности администратора гостиницы
 5. Должностные обязанности старшего администратора

Методические указания к выполнению:

1. Выполнить практическое задание по занятию
2. Устно ответить на вопросы для самоконтроля

Контрольные вопросы

1. Назовите основные обязанности администратора гостиницы
2. Назовите основные обязанности старшего администратора
3. Назовите обязанности службы приема и размещения

Тема 5.2 Разработка пакета документов для открытия гостиницы**Количество часов: 2****Задание:****1. Разработать план создания гостиницы.****При выполнении работы необходимо решить следующие задачи:**

1. определение сферы и направления деятельности предприятия;
2. определение документации, необходимой для функционирования предприятия;
3. разработка организационной структуры управления предприятием;
4. определение требований к нанимаемому персоналу;

Методические указания к выполнению:

1. Выполнить практическое задание по занятию
2. Устно ответить на вопросы для самоконтроля

Контрольные вопросы

1. Назовите основные документы необходимые для открытия гостиницы
2. Полежит ли лицензированию деятельность гостиниц

Практическая работа № 6***Тема 6.1. Анализ наборов предоставляемых услуг гостиницы в зависимости от категории и расположения*****Количество часов: 2****Задание:**

1. Провести анализ предоставляемых услуг в гостинице города «АМАКС»
2. Провести анализ предоставляемых услуг в гостинице города «Мустанг»
3. Провести анализ предоставляемых услуг в гостинице города «Юбилейная»»

Методические указания к выполнению:

1. Выполнить практическое задание по занятию
2. Устно ответить на вопросы для самоконтроля

Контрольные вопросы

1. Понятия и виды гостиничных услуг
2. Платные и бесплатные услуги
3. Необычные услуги

Тема 6.2 Разработка наборов предоставляемых услуг гостиниц на территории УР

Количество часов: 2

Задание:

1. Разработать пакет услуг мини –гостиницы города
2. Разработать пакет услуг гостиницы 4*

Методические указания к выполнению:

1. При разработки за основу необходимо взять действующую гостиницу города

Тема 6.3 Разработка наборов предоставляемых услуг на территории разных климатических зон.

Количество часов: 4

Задание:

1. Разработать пакет услуг для курортной гостиницы юга России
2. Разработать пакет услуг для гостиницы средней полосы России
3. Разработать пакет услуг горнолыжного курорта

Методические указания к выполнению:

2. При разработки за основу необходимо взять действующие гостиницы разных климатических зон.

Контрольные вопросы

1. Чем могут отличаться пакеты услуг гостиниц разных климатических зон.
2. Зависит ли предоставляемый пакет от уровня гостиницы

Практическая работа № 7

Тема 7.1 Специфика услуги и методов ее предложения.

Количество часов: 2

Задание:

6. Выявить особенности поведения потребителей услуг
2. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей
3. Демографический фактор
4. Культура
5. Социальное положение
6. Семья
7. Образ жизни
8. Референтная группа
9. Анализ домохозяйства и его влияние на поведение потребителя
10. Процесс принятия решения покупателем покупки
11. Осознание потребностей и информационный поиск
12. Оценка и выбор альтернатив
13. Внешние особенности личности на принятие решения о покупке

2. Выявить типы позиционирования гостиничных услуг.

Основные типы позиционирования гостиничного продукта

Основные типы позиционирования гостиничного продукта в целевом сегменте:

- Позиционирование, основанное на отличном качестве гостиничного продукта;
- Позиционирование, основанное на пользе от приобретения гостиничного продукта или на решениях конкретной проблемы;
- Позиционирование, основанное на особом методе использования гостиничного продукта;

Контрольные вопросы

- 1.Какие факторы влияют на выбор услуги.
- 2.Как анализировать особенности поведения потребителей услуг

Тема 7.2 Разработка стандартов предложения услуг**Количество часов** 4**Задание:**

- 1.Разработать стандарт предложения услуг для гостиниц города Ижевска
- 2.Определить основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг

Методические указания к выполнению:

- 1.При разработки за основу необходимо взять действующие гостиницы .

Контрольные вопросы

- 1.Основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг
2. Правила разработки нового продукта.

Практическая работа № 7***Тема 7.1 Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы*****Количество часов** 2**Задание:**

- 1 Подготовить реферат «Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы».
2. Составление словаря профессиональных терминов.
3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

Практическая работа № 8***Тема 8.1 Виды и типы делового общения*****Количество часов** 4**Задание:**

- 1.Ознакомиться с теоретическими аспектами делового общения

2. Ознакомиться с видами и типами делового общения персонала гостиниц

Методические указания к выполнению:

1. Выполнить практическое задание по занятию
2. Устно ответить на вопросы для самоконтроля

Контрольные вопросы

1. Что такое этика и психология деловых переговоров
2. Сущность, цель, регламент подготовки и проведения деловых переговоров

Тема 8.2 Разработка стандарта делового общения

Количество часов 2

Задание:

1. Разработать стандарт поведения персонала гостиницы. *Составить общий перечень правил общения с гостями в гостинице*
2. *Составить перечень правил общения с иностранными гостями:*
 1. Японцы
 2. Американцы
 3. Финны
 4. Англичане
 5. Немцы
 6. Французы
 7. Китайцы
 8. Итальянцы

Методические указания к выполнению:

1. Выполнить практическое задание по занятию
2. Устно ответить на вопросы для самоконтроля

Контрольные вопросы

1. Корпоративная культура и деловое общение
2. Особенности делового общения на предприятиях гостиничного сервиса

Практическая работа № 9

Тема 9.1 Принятие мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.

Количество часов 2

Задание:

Тема 9.2 Отработка навыков по предотвращению конфликтных ситуаций

Количество часов 6

Задание:

3. Решить конфликтную ситуацию.

Ситуация 1. Группа туристов заехала в отель уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге вместо двухместных номеров, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей, гостям предложено размещение в трехместных. Ваши действия в данной ситуации.

Ситуация 2. В одном из номеров отеля повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере \$1200. Ваши действия в данной ситуации.

Ситуация 3. Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостыи оплаты завтрака наличными. У гостыи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету.

Вроде бы проблема решена. Но женщина оказалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл. Ваши действия в данной ситуации.

Ситуация 4. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «5 звезд». При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли. Ваши действия в данной ситуации

Методические указания к выполнению:

1. Выполнить практическое задание по занятию
2. Устно ответить на вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое «конфликт»?
2. Назовите основные правила решения конфликтных ситуаций в гостинице.
3. Назовите основные правила рассмотрения жалоб от гостей гостиницы.

