Disynergy
Страница материала ↗
EXQT
Готовые ответы — на EXQT
Доступ к ответам приобретается отдельно.
Найти ответы ↗

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Московский университет «Синергия»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
Туризма и индустрии гостеприимства
Университета «Синергия»
М.О. Чарыева

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Индивидуальное задание

по учебной практике

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

обучающегося группы _____
шифр и номер группы

_____
(Ф.И.О.)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ[1]
1.	**Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.** Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности. Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).	
2.	**Изучение организационной структуры гостиничного предприятия – объекта практики.** Составить краткое описание гостиничного предприятия, обратив внимание на историю развития, организационно-правовую форму, организационную и управленческую структуру управления гостиницей, техническое оснащение, технологические процессы, оказываемые услуги и др.	

[1] Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком. Даты необходимо уточнить у персонального куратора учебной группы путем взаимодействия с ним в личном кабинете на платформе lms.synergy.ru посредством опции «Обратиться в деканат».

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗
WhatsApp ↗
MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

	Рассмотреть департаменты гостиницы и описать их функции. Соотнести требования к гостиницам и иным средствам размещения на основании Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" с действующим предприятием, которое обучающийся выбрал в качестве объекта практики. Определить ценовую категорию гостиничного предприятия. Перечислить типовые функциональные обязанности работающих сотрудников службы приема и размещения, требования к обслуживающему персоналу. Описать стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Описать взаимосвязь отдела с другими подразделениями гостиницы.	
3.	**Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.** Ознакомиться с технологией взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп в гостинице. Изучить порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплату. Ознакомиться с порядком регистрации гостя. Описать классификацию гостиничных номеров. Ознакомиться с порядком вселения в номер. Изучить стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Изучить особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Сформировать счет. Изучить виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения. Ознакомиться с программами обслуживания постоянных гостей в гостинице. Ознакомиться с программой обслуживания VIP-гостей в гостинице. Ознакомиться с процедурой выписки гостя. Ознакомиться с порядком организации отъезда и проводов гостей. Ознакомиться с порядком организации работы ночных аудиторов. Описать используемые в гостинице информационные и телекоммуникационные технологии для автоматизированной системы управления службы приема и размещения. Изучить возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя.	
4.	**Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и первоначального опыта практической работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.** Получить практический опыт: – отработки приемов организации рабочего места службы приема и размещения; – выяснения потребностей и пожеланий гостя относительно услуг;	

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

	– составления и обработки необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; – отработки навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; – применения профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей; – проведения работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей); – отработки навыков регистрации иностранных граждан; – отработки взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; – контроля за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – оформления и подготовки счетов гостей; – отработки навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; – отработки навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). С этой целью для получения опыта экспериментально-практической работы на проектном этапе обучающемуся предлагается выполнить следующие практические задания: **Кейс-задача №1.** Гость заплатил за проживание в одноместном стандартном номере с 15.12 по 20.12 – 50 000 руб., 17.12 Гость неожиданно получил вызов с работы и попросил портье, сделать ему возврат денежных средств за двое суток. Напишите, какую сумму необходимо вернуть гостю, какие документы портье необходимо подготовить и получить от гостя для возврата денежных средств гостю и для финансовой отчетности в бухгалтерию. Подробно пропишите все суммы в документах, которые будут фигурировать при данной процедуре. **Кейс-задача №2.** Гость при заезде оплатил проживание с 18.12 по 21.12 – 27 000 рублей, через 2,5 часа после заселения Гостю пришло сообщение о срочном выезде. Какую сумму должен вернуть портье гостю, и какие документы портье должен подготовить и получить от гостя для возврата денежных средств гостю и для финансовой отчетности в бухгалтерию. Подробно пропишите все суммы в документах, которые будут фигурировать при данной процедуре. **Кейс-задача №3.** Прибывшие в отель гости заселились в забронированные для них номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. А) Ваши действия: 1. … 2. … 3. … и т.д.	

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

	Б) Документы, которые необходимы при выполнении задания. В) Должности сотрудников, которые задействованы в решении ситуации. **Кейс-задача №4.** Номер гостя не был убран. Гость с претензией обратился к администратору. Действия администратора в данной ситуации. А) Ваши действия: 1. … 2. … 3. … и т.д. Б) Документы, которые необходимы при выполнении задания. В) Должности сотрудников, которые задействованы в решении ситуации. **Кейс-задача №5.** Рассчитайте стоимость номера с понедельника по воскресенье. Стоимость номера в будние дни составляет 6000 руб./сут. в выходные 8000 руб./сут. **Кейс-задача №6.** Рассчитайте стоимость проживания для семейной пары с ребенком в стандартном двухместном номере с 10.05 (14-00) по 13.05 (12-00), стоимостью 4500 рублей в сутки, и дополнительной оплатой детской кроватки 600 рублей в сутки. Расчетный час 12.00.	
5.	**Обработка и систематизация полученного фактического материала.** С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.	
6.	**Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.** *Оформить отчет по практике в формате презентации PowerPoint,* содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно Приложению 1. *Оформить справку*, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики. Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.	

Обучающийся индивидуальное задание получил: _____ _____
(подпись) (расшифровка)

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru