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: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Индивидуальное задание

по учебной практике

по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

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.** Собрать общую информацию о гостинице. Изучить историю развития гостиничного предприятия, организационную и управленческую структуру, техническое оснащение, технологические процессы и др. Составить краткое описание гостиничного предприятия, обратив внимание на:	

[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

	– полное наименование, юридический и фактический адрес, контактные телефоны, e-mail, сайт, год образования; – уровень комфортабельности, форму собственности гостиницы, сегмент потребителей; – вместимость номерного фонда (количество, категории, стоимость номеров); – организацию приема и размещения гостей в гостинице; – организацию обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; – обеспечение безопасности на предприятии индустрии гостеприимства; – обеспечение информационными технологиями предприятия индустрии гостеприимства. Проанализировать организационную структуру гостиничного предприятия. Описать место, функции и задачи основных служб в организационной структуре предприятия. Ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников соответствующего подразделения гостиницы (место практики обучающегося), сформировать перечень профессиональных компетенций, которыми должен обладать специалист данного подразделения гостиницы.	
3.	**Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.** Изучить организационную структуру службы приема и размещения, службы эксплуатации номерного фонда. Охарактеризовать их взаимосвязь с другими смежными подразделениями в гостинице. Изучить порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ в гостинице. Изучить процесс организации уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Изучить установленные правила контроля соблюдения сотрудниками требований к стандартам и качеству обслуживания гостей. Рассмотреть документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой в гостинице. Изучить правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования в гостинице. Изучить виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания в гостинице. Рассмотреть процесс оказания персональных и дополнительных услуг в гостинице по: – стирке и чистке одежды, – предоставлению бизнес-услуг, – SPA-услуг. Изучить порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов в гостинице. Изучить порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Изучить правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности в гостинице.	

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 особенности обслуживания room-service. Ознакомиться с правилами заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы, установленными в гостинице. Ознакомиться с правилами поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Ознакомиться с правилами обращения с магнитными ключами, установленными в гостинице. Ознакомиться с правилами организации хранения ценностей проживающих. Ознакомиться с правилами заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице. Рассмотреть примеры заполнения бланков актов на списание инвентаря и оборудования. Ознакомиться с правилами заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Рассмотреть процедуру инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.	
4.	**Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и первоначального практического опыта работы по специальности в рамках освоения ВД 2. Предоставление гостиничных услуг.** **Получить практический опыт в:** ***– разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;*** ***– разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;*** ***– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала по приему и размещению гостей;*** ***– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;*** ***– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы бронирования и продаж;*** ***– разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;*** ***– выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;*** ***– определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;*** ***– контроле текущей деятельности сотрудников для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей,*** в том числе: – ознакомиться со стандартами обслуживания в гостинице; – изучить работу офиса административно-хозяйственной службы; – овладеть практическими навыками супервайзера, координатора; – осуществить контроль за качеством уборки и соблюдением	

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

	правил приема гостевых номеров, провести проверку санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания; – провести прием и инвентаризацию гостиничного белья; – провести различные виды уборочных работ; – оформить документы на забытые вещи; – осуществить контроль сохранности предметов интерьера номеров; – применить в период практической подготовки знания иностранных языков; – принять участие в оказании персональных и дополнительных услуг гостям; – ознакомиться с порядком эксплуатации магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональным оборудованием, инвентарем, противопожарным оборудованием; – принять участие в предоставлении услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки); – оформить документацию на хранение ценных вещей проживающих; – оформить акты при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей; – ознакомиться с системой сейфового хранения, стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения; – ознакомиться с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; – составить акты на списание инвентаря и оборудования. *С этой целью для получения опыта экспериментально-практической работы на проектном этапе обучающемуся предлагается выполнить следующие практические задания:* **Кейс-задача №1.** Рассчитать примерное количество горничных, которое необходимо для полноценной уборки отеля с номерным фондом в 500 номеров. Распределить горничных в 2 смены (дневную и вечернюю), принимая во внимание: • средний коэффициент загрузки отеля – 65%; • 15% из общего количества номеров остается для уборки на 2 вечернюю смену; • средняя норма уборки на одну горничную – 15 номеров в смену. **Кейс-задача №2.** Какой вид уборки необходимо сделать при следующих статусах? Опишите каждый вид уборки. Опишите последовательность, в соответствии с которой необходимо выполнять уборки. Обоснуйте ответ. 1) OC DTY 2) DP DT ARR 3) OOO 4) DP DT ARR OS **Кейс-задача №3.** Опишите необходимое оборудование, входящее в прачечную и химчистку отеля категории «Пять звезд». В чем преимущество установки аква-чистки в отеле? **Кейс-задача №4.** Опишите стандартную операционную процедуру lost & found (“Забытые и утерянные вещи”) по шагам.	

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

	Укажите необходимые документы для соблюдения и контроля СОП. **Кейс-задача №5.** Поступили дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость просит, чтобы в номере была установлена кровать king-size, а также к заезду в номер поставить шампанское. Ваши действия?	
5.	**Обработка и систематизация полученного фактического материала.** С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг 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