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 производственной 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 тьютора 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; – особенности подготовки и технологий организации обслуживания службы питания; – организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания; – организацию обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; – организация работы прачечной и химчистки; – организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами; – обеспечение безопасности на предприятии индустрии гостеприимства; – обеспечение информационными технологиями предприятия индустрии гостеприимства. Проанализировать организационную структуру гостиничного предприятия. Описать место, функции и задачи службы питания, банкетной службы, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, а также службы бронирования и продаж гостиничного комплекса. 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 питания, службы эксплуатации номерного фонда и службы бронирования и продаж. Охарактеризовать их взаимосвязь с другими смежными подразделениями в гостинице. Изучить правила и нормы организации обслуживания в организациях службы питания, стандарты организации разных форм и методов предоставления услуг питания в гостинице. Изучите требования к торговым и производственным помещениям службы питания и особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий. Изучить установленные правила контроля соблюдения сотрудниками требований к стандартам и качеству обслуживания гостей. Рассмотреть особенности обслуживания room-service. 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. Изучите порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Изучить правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования в	

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

	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 рум-сервиса. 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. Изучите особенности организации и технологии работы службы бронирования и продаж с клиентами, стандарты общения с клиентами, основные функции данной службы и требования к персоналу. Изучите показатели оценки деятельности гостиницы RevPar, ADR, OC. 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 питания;*** ***– разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;*** ***– разработке операционных процедур и стандартов службы прачечной-химчистки;*** ***– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы питания;*** ***– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;*** ***– планировании, организации, стимулировании и***	

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

	контроле деятельности персонала службы прачечной-химчистки; ***– 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 службы питания и банкетной службы; – изучить стандарты заполнения нормативных и технических документов службы питания; – осуществить контроль материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания; – овладеть навыками подготовки предприятия общественного питания к обслуживанию гостей; – овладеть навыками проведения различных форм и методов обслуживания (банкет, фуршет, банкет-коктейль, банкет чай и др.); – овладеть приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами; – провести мероприятия по оказанию услуг room-service; – изучить работу офиса административно-хозяйственной службы; – овладеть практическими навыками супервайзера, координатора; – осуществить контроль за качеством уборки и соблюдением 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);	

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

	– 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; – изучить стандарты бронирования номеров с использованием АСУ; – ознакомиться с особенностями заполнения документов службы бронирования и продаж; – овладеть навыками делового этикета; – провести бронирование номера по телефону. *С этой целью для получения опыта экспериментально-практической работы на проектном этапе обучающемуся предлагается выполнить следующие практические задания:* **Кейс-задача №1.** Составьте банкетное меню, рассчитывать количество продуктов, стоимость и логистику подачи блюд для мероприятия на 50 гостей. Заказчиком является IT-компания, отмечающая день рождение фирмы. **Кейс-задача №2.** Поступили дополнительные пожелания к службе room-service. Гость просит доставить в номер ужин (горячее блюдо, салат и напиток). Ваши действия? **Кейс-задача №3.** Рассчитать примерное количество горничных, которое необходимо для полноценной уборки отеля с номерным фондом в 350 номеров. Распределить горничных в 3 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 – 18 номеров в смену. **Кейс-задача №4.** Опишите необходимое оборудование, входящее в прачечную и химчистку отеля категории «Пять звезд». В чем преимущество установки аква-чистки в отеле? **Кейс-задача №5.** Опишите стандартную операционную процедуру lost & found (“Забытые и утерянные вещи”) по шагам. Укажите необходимые документы для соблюдения и контроля СОП.	
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	

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

	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