

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИТ»

 Е.Ш. Булаш
Приказ № 72-отб/31 2020 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для обучающихся по выполнению практических занятий

**По ПМ 05. «Выполнение работ по профессии
горничная и портье»**

**МДК 05.01. «Выполнение работ по профессии
горничная»**

**МДК 05.02. «Выполнение работ по профессии
портье»**

Специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело»

Оцениваемые компетенции: ПК-5.1. - 5.3. ОК- 1-10



Симферополь, 2020 г.

Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и рабочей программой профессионального модуля: ПМ. 05 «Выполнение работ по профессии горничная и портье».

Целью практических занятий по **ПМ. 05 «Выполнение работ по профессии горничная и портье»**: является закрепление и углубление знаний, которые студент получил на лекционных занятиях и при выполнении самостоятельной работы, приобретение компетенций по безопасной работе и эксплуатации аппаратов, пробуждение интереса к практическому использованию теоретических знаний.

При завершении изучения курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- подготовки технических средств для уборки помещений
- составление и заполнение рабочей документации горничной
- уборки номеров и помещений общего пользования
- приёма, регистрации и размещения гостей
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице
- подготовки счетов и организации отъезда гостей

уметь:

- подбирать и комплектовать средства для уборки помещений
- комплектовать тележку горничной
- работать с профессиональной уборочной техникой
- перестилать постели в соответствии со стандартами гостиницы
- осуществлять различные виды уборки номеров
- принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя
- информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
- принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей

знать:

- нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
- правила комплектации тележки горничной
- технологию использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
- технику безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ
- технологию проведения уборочных работ и требования к качеству проведения уборочных работ

- технологию обслуживания при приеме, регистрации и поселении гостей
 - основные и дополнительные услуги гостиницы
 - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги
- правила обеспечения безопасности в средствах размещения.

За время изучения, обучающиеся должны выполнить 26 практических работ.

Раздел 1. Практические работы № 1-26 (Приложение).

Работа выполняется в отдельных тетрадях для практических занятий.

Необходимо обозначить номер практического занятия, тему. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.

Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.

Практические занятия направлены на приобретение профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»:

Код	Наименование результата обучения
ВД 1.	Выполнение работ по профессии горничная и портье
ПК 5.1.	Планировать профессиональную работу горничной и портье.
ПК 5.2.	Организовывать текущую деятельность горничной и портье в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 5.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
--------	---

При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:

1. Выполнить задания, вынесенные на практическую работу, согласно методическим указаниям.
2. Освоить вопросы, выносимые на практическую работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой
3. Выполнять практическую работу и отчитываться по ее результатам.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- подготовки технических средств для уборки помещений
- составление и заполнение рабочей документации горничной
- уборки номеров и помещений общего пользования
- приёма, регистрации и размещения гостей
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице
- подготовки счетов и организации отъезда гостей

знать:

- нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
- правила комплектации тележки горничной
- технологию использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
- технику безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ
- технологию проведения уборочных работ и требования к качеству проведения уборочных работ
- технологию обслуживания при приеме, регистрации и поселении гостей
- основные и дополнительные услуги гостиницы
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги
- правила обеспечения безопасности в средствах размещения

уметь:

- подбирать и комплектовать средства для уборки помещений
- комплектовать тележку горничной
- работать с профессиональной уборочной техникой
- перестилать постели в соответствии со стандартами гостиницы
- осуществлять различные виды уборки номеров
- принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя
- информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
- принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей.

Содержание

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
МДК 05.01 Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда	2			
Отработка навыков работы с профессиональной уборочной техникой	2			
Отработка навыков по перестиланию постелей в номерах согласно гостиничным стандартам	2			
Отработка навыков ежедневной уборки гостиничного номера	2			
Отработка навыков генеральной уборки гостиничного номера	2			
Заполнение документации необходимой в работе горничной	2			
Моделирование ситуаций «Поведение горничной во время работы и при общении с гостем»	2			
Разработка предложений по оформлению гостиничного номера	2			
Моделирование фигур из полотенец	2			
МДК 05.02 Составление и заполнение необходимых документов при регистрации гостя	2			
Составление должностной инструкции портье	2			
Отработка навыков заполнения формы 1-Г – анкеты гостя	2			
Решение ситуационных заданий возникающих при регистрации и размещении гостей в отеле с применением стандарта «WorldSkills»	2			
Решение ситуационных заданий по информированию гостя о дополнительных услугах отеля с применением	2			

стандарта «WorldSkills»				
Составление презентации мировых гостиничных цепей	2			
Создание рекламно-информационных материалов по основным и дополнительным услугам отеля (на конкретном примере)	2			
Составление анкеты гостя, с целью выявления качества предоставляемых услуг	2			
Подготовка и оформление счета гостей	2			
Оформление возврата денег при досрочном выезде гостя	2			
Составление отчета для ночного аудитора отеля	2			
Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов средств размещения	2			
Разработка и оформление рекламных материалов (отель 4-5 звезд РК)	2			
Составление плана эвакуации в гостинице	2			
Решение ситуационных задач в режиме ЧС	2			
Моделирование конфликтных ситуаций возникающих при обслуживании гостей и мер по их разрешению	2			
Стандарты делового общения в индустрии гостеприимства, навыки эффективного общения с гостем	2			

Практическое занятие № 1

Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда

ПК 5.1-5.3

ОК 1-10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- комплектовать тележку горничной по технологической схеме согласно листа – задания расходными материалами, постельным бельем, моющими средствами, инвентарем;
- правильно использовать мини галантерею, уборочные средства;
- увеличивать полезный объем тележки для дополнительного выполнения уборочных операций.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- стандарты комплектования гостиничной тележки;
- назначение всех платформ, съемных лотков, держателей;
- правила эксплуатации укомплектованной тележки, правила ухода за уборочной техникой и инвентарем.

Время выполнения: 2 часа

Беседа по вопросам.

1. Виды и назначение уборочных тележек, основные производители уборочной техники.
2. Техника безопасности при эксплуатации уборочных тележек.
3. Стандарты использования гостиничной тележки при выполнении уборочных работ в отеле.

Задание 1.

Укомплектовать уборочную тележку для промежуточной уборки:

- Одноместного номера
- Двухместного номера
- Номера категории полулюкс
- Номера категории люкс

Укомплектовать уборочную тележку для уборки после выезда:

- Одноместного номера
- Двухместного номера
- Номера категории полулюкс
- Номера категории люкс

Задание 2.

Составить схему примерной комплектации уборочной тележки для подготовки к работе:

- В зоне лобби
- В зоне входной группы
- В зоне конференц-зала
- В зоне поэтажных холлов и рекреаций

- В зоне санитарных узлов общественного назначения

Варианты заданий для обсуждения выполнения уборочных работ в отелях:

1. Проведение генеральной уборки вестибюльной группы, тип комплектации уборочной тележки, время проведения данных работ.
2. Проведение промежуточных уборок в номерах различных категорий и стандарт комплектации тележки.
3. Проведение генеральных уборок в номерах различных категорий и стандарт комплектации тележки
4. Проведение уборок после выезда в номерах различных категорий и стандарт комплектации тележки.
5. Проведение текущей уборки коридоров, помещений бизнес-центра: стандарт комплектации тележки.

Написать вывод по практической работе

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 2

Отработка навыков работы с профессиональной уборочной техникой

ПК 5.1-5.3

ОК 1-10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- использовать профессиональную технику в повседневной работе по содержанию в надлежащем санитарном состоянии уборочных площадей гостиничного предприятия.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила работы с уборочной техникой различных модификаций, и правила техники безопасности при работе с ней, основные принципы технического обслуживания при длительном использовании.

Последовательность выполнения

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Подготовьте к работе уборочную технику;

1. Пылесос «Karcher» для сухой уборки.
2. Аппарат для химической чистки текстильных покрытий «Puzzi» 10/1.
3. Аппарат высокого давления без подогрева воды «Karcher».
4. Пароочиститель «Karcher».
5. Полумоечная машина «Karcher».

Задание 2.

Собрать по инструкции, комплектующие пылесоса «Karcher» для сухой уборки: установить одноразовый фильтр-мешок, проверить наличие тефлонового фильтра на двигателе, правильно совмещая края нижней части пылесоса и мембраны, установить верхнюю крышку с двигателем, защелкнуть два замка на корпусе. Собрать телескопическую хромированную трубку и подсоединить ее к шлангу и к корпусу пылесоса, одеть щетку-насадку с переключателем пол/ковёр, подключить шнур электропитания в розетку. Пылесос готов к работе, он рассчитан на работу 8 часов в день, каждые 2 часа работы - 20 мин перерыв. Перед началом работы нужно убедиться в целостности фильтр-мешка, что он не переполнен от мусора, целостность электрошнура, исправность электровилки и электророзетки. Работая с насадкой важно помнить, выдвинутая щетка должна поднять пыль из глубины ворса и втянуть ее, поэтому движения энергичные, не «гладящие». Если пылесос снабжен широким захватом с турбощеткой, им просто управляют, не пропуская участков.

Задание 3.

Собрать по инструкции аппарат Пароочиститель SC 4, расскажите и продемонстрируйте принцип работы:

Пароочиститель «Керхер» SC 4 легок в применении и имеет много полезных функций. Насадка для пола Комфорт плюс с гибким соединением и большой рабочей площадью

обеспечит оптимальные результаты уборки. Инновационная технология бесконтактной замены салфетки для пола делает использование практичным и удобным. Интенсивность подачи пара может быть отрегулирована в зависимости от загрязнения и поверхности. Универсальные аксессуары сделают кафель, плиту, вытяжку и стыки идеально чистыми. Съёмный перезаполняемый бачок для воды позволит не делать долгих перерывов в работе.

Задание 4.

Опишите и продемонстрируйте принцип работы мойки высокого давления:

Мини мойка «Karcher» имеет обширный ряд функций, но благодаря простому устройству исполнительного механизма применение ее не вызывает трудностей у пользователя. Мини мойки «Karcher» имеет два вида комплектации: стационарный или мобильный блок. Перед началом работы необходимо состыковать нагнетающий шланг и выводящий шланг с пистолетом, затем следует обеспечить подачу воды в аппарат. Водоснабжение механизма может осуществляться через нагнетающий шланг, присоединенный к смесителю. В случае, если условия эксплуатации не позволяют соединить устройство с водопроводом, можно использовать отдельную емкость, наполненную водой. Убедившись, что мини мойка «Karcher» соединена с источником воды, можно включить провод электропитания в сеть (напряжение 220 В) и запустить работу прибора, нажав на кнопку «вкл». Благодаря встроенному насосу, давление воды, поданной на вход устройства через нагнетающий шланг, значительно возрастает в выводящем шланге. Тонкая струя воды, вырывающаяся из дула пистолета после спуска курка, обеспечивает высокоэффективную очистку поверхности. Мини мойка «Karcher» - это высокоэффективный, мобильный, компактный прибор, который позволит вам достичь лучшего результата очистки поверхностей, без лишних затрат ресурсов и времени.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 3
Отработка навыков по перестиланию постелей в номерах согласно гостиничным стандартам

ПК 5.1.-5.3

ОК 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- застилать кровать в номерах любой категории с соблюдением стандарта гостиничного предприятия.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- последовательность выполнения технологических операций при смене постельного белья.
- правила и порядок смены белья в номерах заданной категории.
- порядок сдачи в стирку постельного белья, и порядок его получения из прачечной.
- виды заправки кровати, количество смен на одно койко-место.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

1. Подготовка горничной к выполнению работ по смене постельного белья: форменная одежда, марлевая повязка, перчатки.

2. С постели снимаем покрывало, подушки и кладем на кресло, стул или багажную полку. *Бросать на пол – запрещено!*

3. Аккуратно снимаем пододеяльник, наволочку и простынь и проверяем, чтобы между постельным бельем не попали вещи гостя, (обращаем внимание на пятна биологического происхождения).

4. Грязное белье выносим в специальный мешок для грязного белья на тележке.

5. Собираем использованные полотенца в ванной комнате, проверив при этом, все ли они в наличии.

6. При обнаружении испорченного, поврежденного белья, по вине проживающего гостя или частичного его отсутствия нужно сообщить об этом факте непосредственному руководителю для принятия мер по возмещению нанесенного ущерба.

7. Снять перчатки и маску, взять чистый комплект белья на тележке. Проверить чистоту наматрасника, если на нем появились пятна, его нужно заменить. Правилами предусмотрена стирка наматрасников во время генеральной уборки.

8. В первую очередь застелить простынь, выравнивая ее по центру и заворачивая углы конвертиком.

9. В открытый клапан пододеяльника заправляют одеяло, следя за расправленностью в углах, аккуратно кладут поверх простыни.

10. На подушки одевают свежие наволочки, проверив чистоту наперников и укладывают их на пододеяльник клапаном в сторону окна.

11. Застылаем постель покрывалом (покрывалом-саше), покрывало должно касаться царги односпальной кровати, либо прикрывать ножки двухспальной кровати.

12. Уход за матрасами кроватей, переворачивание матрасов по графику, дезинфекция во время генеральной уборки с помощью парогенератора.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 4

Отработка навыков ежедневной уборки гостиничного номера

ПК 5.1.-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- выполнять уборочные работы в номерах любой категории с соблюдением стандарта гостиничного предприятия и технологической карты;
- следовать заданному алгоритму «по кругу», ничего не пропуская.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- последовательность выполнения технологических операций при выполнении текущих уборочных работ в номерах любой категории с соблюдением стандарта гостиничного предприятия.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

1. Получив наряд-задание и подготовив к работе рабочую тележку, стучим в дверь 3 раза, открываем номер рабочим ключом, и поставив тележку напротив приоткрытой двери приступаем к текущей уборке.
2. Ежедневная текущая уборка выполняется только в отсутствие гостя, при наличии таблички «Просьба убрать» - в первую очередь.
3. План текущей уборки:
 - проветривание комнаты;
 - уборка и мытье посуды;
 - размещение личных вещей гостя в шкаф, обуви в прихожую;
 - уборка кровати;
 - удаление пыли и загрязнений с мебели;
 - уборка пола (вид покрытия);
 - вынос мусора;
 - уборка санузла.
4. До отъезда гостя ничего не выбрасывать из номера, мусор только то, что выброшено в мусорное ведро или корзину.
5. Проверяем работу всех осветительных приборов, бытовой техники (телевизор, холодильник, телефонный аппарат).
6. Проверяем чистоту окон, плотные шторы в дневное время должны быть раздвинуты, тюлевые-задвинуты и элегантно драпировать окно.
7. План уборки санузла:
 - Протирание зеркала и полочки, фена.
 - Протирание кафельной плитки стен ванной комнаты.

- Мытье и дезинфекция раковины и кранов смесителя.
- Мытье и дезинфекция ванны, душ-кабины, смесителей и аксессуаров: насадка и шланг душа, стойка держателя, мыльница, стакан для зубных принадлежностей, стоков.
- Мытье и дезинфекция унитаза, крышки, ершика и подставки для ершика.
- Укомплектование санузла чистым полотенцами, банными халатами, мини галантерией, проверка наличия туалетной бумаги, тапочек.
- Мытье и дезинфекция пола в санузле.
- Проверка содержания информационной папки для гостей, щетки для одежды и обуви, ложки для обуви, количества одежных вешалок и т.д. согласно установленному перечню.
- Выносим из номера уборочный инвентарь, в ванной приоткрываем двери на 15 см для циркуляции воздуха, закрываем окна, выключаем свет проверяем все ли в порядке, закрываем номер на ключ и информируем о готовности к заселению старшую горничную.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 5

Отработка навыков генеральной уборки гостиничного номера

ПК – 5.1.-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- выполнять генеральные уборочные работы в номерах любой категории с соблюдением стандарта гостиничного предприятия.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- последовательность выполнения технологических операций при выполнении генеральных уборочных работ в номерах любой категории с соблюдением стандарта гостиничного предприятия.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

1. В сроки не реже 1 раза в месяц (или во время новогодних и майских праздников) периодически проводится генеральная уборка.
2. Во время генеральной уборки производятся следующие виды работ:
 - полная тщательная уборка с применением уборочного инвентаря, специальных материалов и машин;
 - уборка тех объектов и мест номера, которые не подвергаются ежедневной уборке и уборке после выезда гостя;
 - проведение санитарно-гигиенических мероприятий, которые по нормативным срокам совпадают с генеральной уборкой;
 - проведение косметического ремонта в номере (перекраска обоев, подкраска потолка, подклейка обоев, реставрация ванн);
 - мытье стен;
 - чистка вентиляционных решеток
 - чистка драпировок (сдача в стирку, химчистку), матрасов, наматрасников;
 - мытье окон и дверей;
 - чистка напольного покрытия;
 - чистка и стирка покрывал, подушек, одеял;
 - уборка ванной комнаты с применением парогенератора;
 - удаление пыли в труднодоступных местах (за шкафами, при многоуровневых потолках, за радиаторами отопления);
 - мытье сложных и на большой высоте осветительных приборов, элементов декора.
3. Проверяем работу всех осветительных приборов, бытовой техники (телевизор, холодильник, телефонный аппарат).
4. План уборки санузла:
 - протирание зеркала и полочки, фена;
 - мытье кафельной плитки стен ванной комнаты с применением парогенератора;
 - мытье и дезинфекция раковины и кранов смесителя;
 - мытье и дезинфекция ванны, душ-кабины с применением парогенератора, смесителей и аксессуаров: насадки и шланга душа, стойки держателя, мыльницы, стакана для зубных принадлежностей, стоков;

- мытье и дезинфекция унитаза, крышки, ершика и подставки для ершика;
- укомплектование санузла чистым полотенцами, банными халатами, мини галантереей, проверка наличия туалетной бумаги, тапочек;
- мытье и дезинфекция пола в санузле с применением парогенератора;
- проверка содержания информационной папки для гостей, щетки для одежды и обуви, ложки для обуви, количества одежных вешалок и т.д. согласно установленному перечню;
- выносим из номера уборочный инвентарь, в ванной приоткрываем двери на 15 см для циркуляции воздуха, закрываем окна, выключаем свет, проверяем все ли в порядке, закрываем номер на ключ и информируем о готовности к заселению старшую горничную.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 6

Заполнение документации необходимой в работе горничной

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1-10

Получить практические навыки по заполнению рабочей документации службы housekeeping.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Заполнять все формы журналов и отчетности.
- Правильно определять неисправности и недочеты в номере при подготовке к заселению.
- Выполнять все виды уборочных работ.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- Перечень документации для внутреннего пользования службы housekeeping.
- Назначение всех форм отчетности и ответственность за правильность ведения.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

Заполните реквизиты Карты (Журнала движения номерного фонда) на текущую дату.

- Дата
- Номер комнаты
- Число гостей
- Статус номера: убран/не убран, выездной, номер проверен, свободен, занят, на ремонте)
- Время выезда
- Номера на брони
- Время заезда
- Отметка об исполнении (ФИО дежурная смена)

Задание 2.

Заполните реквизиты Журнала выдачи рабочих ключей:

- Дата
- Номер комнаты
- Время выдачи ключа
- ФИО горничной
- Время сдачи ключа
- ФИО горничной

Задание 3.

Заполните реквизиты Листа-задания для супервайзера на контроль качества уборки номеров _____ этажа:

- Номер комнаты
- ФИО горничной
- Примечания
- План проверки

Задание 4.

Заполните реквизиты Листа-задания для горничной на уборку номеров:

- Номер комнаты
- Начальный статус комнаты
- Примечания и замечания (уборка после 12-00, поздний выезд, ремонт ,ВИП-гость)

- Новый статус комнаты

Задание 5.

Заполните реквизиты Оценочного листа супервайзера уборки номера:

- № п/н
- Объект проверки (общее впечатление, застеленная постель, шторы, все плоскости и мебель, пол под кроватью, свет и лампы, мини-бар, зеркала, мусорная корзина, окна и двери, напольное покрытие, стены)
- Оценка
- Примечания

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 7
Моделирование ситуаций «Поведение горничной во время работы
и при общении с гостем»

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- психологию общения с гостями;
- психологию общения с клиентами;
- пути решения конфликтных ситуаций.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание:

- Вы-горничная. В номере неисправно оборудование (телевизор, холодильник, фен, телефон и т.д. Ваши действия?
- Вы-горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери появилась табличка «Не беспокоить». Ваши действия?
- Вы-горничная, в номере из которого только что выехали гости, вы обнаружили дорогие часы. Ваши действия?
- Вы-горничная, в номере из которого только что выехали гости, вы обнаружили пакет молока, коробку конфет, батон сыро вяленой колбасы. Ваши действия?
- Вы-горничная. Гость задал вам вопрос, на который вы не можете ответить. Ваши действия?
- Вы-горничная. В жилом номере в ванной полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Ваши действия?
- Вы-горничная. На жилом этаже к вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает вашим ключом. Ваши действия?
- Вы-горничная. Что вы будете делать, если в мини-баре обнаружилась нехватка продуктов и напитков?
- Вы-горничная. К вам обратился гость с просьбой постирать вручную его вещи с обещанием оплатить за работу, ваши действия? •
- Вы-горничная. Не совсем трезвый гость приглашает вас зайти в номер и составить ему компанию, если у вас есть 15 мин перерыва. Ваши действия?
- Вы-горничная. К вам обратился гость с просьбой сходить в супермаркет и срочно купить очень нужную ему вещь. Ваши действия?
- Вы-горничная. Во время уборки в жилом номере обнаружили под матрасом крупную сумму денег. Ваши действия?

Задание 2.

Заполните реквизиты Журнала выдачи рабочих ключей:

- Дата
- Номер комнаты
- Время выдачи ключа
- ФИО горничной
- Время сдачи ключа
- ФИО горничной

Задание 3.

Заполните реквизиты Листа-задания для супервайзера на контроль качества уборки номеров _____ этажа:

- Номер комнаты
- ФИО горничной
- Примечания
- План проверки

Задание 4.

Заполните реквизиты Листа-задания для горничной на уборку номеров:

- Номер комнаты
- Начальный статус комнаты
- Примечания и замечания (уборка после 12-00, поздний выезд, ремонт, VIP-гость)
- Новый статус комнаты

Задание 5.

Заполните реквизиты Оценочного листа супервайзера уборки номера:

- № п/н
- Объект проверки (общее впечатление, застеленная постель, шторы, все плоскости и мебель, пол под кроватью, свет и лампы, мини-бар, зеркала, мусорная корзина, окна и двери, напольное покрытие, стены)
- Оценка
- Примечания

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 8

Разработка предложений по оформлению гостиничного номера

ПК– 5.1-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать в различных поисковых системах, находить нужную информацию, и вносить свои предложения и варианты повышения привлекательности номеров гостиниц Крыма.
- разрабатывать презентацию в графическом редакторе

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- основные приемы оформления и декорирования жилой комнаты гостиничного номера.
- правила оформления презентации

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте документ в графическом редакторе.
- Документ назовите «*Оформление гостиничных номеров*».
- С помощью сети интернет проанализировать предложения по оформлению гостиничного номера
- Создать красочную презентацию до 25 слайд.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 9

Моделирование фигур из полотенец

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- складывать фигуры из полотенец

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- технику складывания фигур из полотенец

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

- С помощью сети интернет изучить предложения по складыванию различных фигур из полотенец, для украшения гостиничного номера.
- С помощью полотенец создать различные фигуры для оформления номера

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 10

Составление и заполнение необходимых документов при регистрации гостя

ПК 5.1-5.3

ОК 1-10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- проводить регистрацию индивидуальных гостей;
- оформлять документацию при размещении;
- информировать индивидуальных гостей о предоставляемых услугах в гостинице.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей.

Время выполнения: 2 часа

Беседа по вопросам.

1. Алгоритм действий администратора при поселении индивидуального гостя – гражданина РФ.
2. Документы, которые заполняют при поселении гостей, правила заполнения.
3. Стандарты работы администратора/портье при приеме гостей.

Задание 1.

Приветствие гостя.

Каждый студент должен произнести правильно приветствие в зависимости от показанного преподавателем времени суток.

Задание 2.

Согласование условий размещения

Задание выполняют все студенты последовательно, находясь на своих местах. Один студент – администратор, другой – гость.

Варианты заданий для обсуждения условий размещения

Гость/гости подходят к стойке приема.

1. Гостю нужен одноместный номер на три дня, ему обязательно наличие Интернет.
2. Гостю нужен одноместный номер с видом на центральную улицу на три дня.
3. Гостям нужны два одноместных номера рядом на пять дней.
4. Гостю нужен номер для семьи из трех человек (1 ребенок – 5 лет) на пять дней.
5. Гостю нужен номер с кабинетом на два дня.
6. Гости хотят поселиться в двухместном номере с большой кроватью.
7. Гости (две сестры) хотят поселиться в двухместном номере на 4 дня.
8. Гостю нужен одноместный номер с видом на центральную улицу на три дня. В гостинице есть свободные номера – одноместные с видом во двор, двухместные – на улицу.
9. Гостям нужны два двухместных номера на 4 дня.
10. Гость остановится в гостинице на две недели, ему важно, чтобы в номере можно было готовить пищу.

Задание 3.

Заполнить документы на поселение гостя.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 11

Составление должностной инструкции портье

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Задание 1.

Ознакомиться с типовыми должностными инструкциями сотрудников отеля. Выбрать из предложенных вариантов, *что должен знать портье*.

Задание 2.

Ознакомиться с типовыми должностными инструкциями сотрудников отеля. Выбрать из предложенных вариантов *должностные обязанности портье*.

Задание 3.

Ознакомиться с типовыми должностными инструкциями сотрудников отеля. Выбрать из предложенных вариантов – *права портье*.

Задание 4.

Ознакомиться с типовыми должностными инструкциями сотрудников отеля. Выбрать из предложенных вариантов – *ответственность портье*.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

Практическое занятие № 12

Отработка навыков заполнения формы 1-Г – анкеты гостя

ПК 5.1-5.3

ОК 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- требования к регистрации гостей;
- юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Задание

Разработать «Анкету гостя», формы 1-Г для гостиничного предприятия.

1. В папке Мои документы/Группа №/Фамилия создайте документ в текстовом редакторе.
2. Документ назовите «*Анкета гостя*» и создайте в нем соответствующую форму -1Г в соответствии с образцом, на двух языках (русский, английский).
3. Заполните форму-1Г в соответствии с заданием (впишите свои данные, даты заезда и выезда произвольно).
4. Сохраните созданные документы.
5. Сделайте вывод по проделанной работе.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если лабораторная работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если лабораторная работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания лабораторной работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 13

Решение ситуационных заданий, возникающих при регистрации и размещении гостей в отеле с применением стандарта «WorldSkills»

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Студенты в группе из 2-4 человек должны разыграть ситуацию между гостем и портье.

Ситуационные задания

1. *Поселение по ваучеру.* Группа туристов заехала в один из отелей уровня "четыре звезды". В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.
2. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Действия администратора.
3. В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил номер через турфирму. Оформить поселение.
4. *Поселение по брони, но с повышением категории номера.* В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил стандартный номер, но сейчас хочет поселиться в люкс.
5. *Размещается гость-хам.* В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость хамит (сумку на стол, повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету, не дает карту для депозитирования оплаты).
6. *При размещении гостя «завис» компьютер.* В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет.
7. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гостю разместили в номер, находящийся очень далеко от лифта и с подъемом на пол-этажа. Она просит предоставить ей другой номер, мотивируя плохим состоянием здоровья, она просила об этом при бронировании.
8. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость - руководитель детской группы. Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 14
Решение ситуационных заданий по информированию гостя о дополнительных услугах отеля с применением стандарта «WorldSkills»

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- четко выражать свои мысли в процессе общения с гостями;
- владеть невербальными приемами и техниками общения;
- осуществлять самоконтроль в процессе общения.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- психологию общения с клиентами;
- виды конфликтов;
- пути решения конфликтных ситуаций.

Время выполнения: 2 часа.

Задание- студенты в группе из 2-4 человек должны разыграть ситуацию между гостем и портье.

1. Гость подходит к стойке, ему нужен поблизости банкомат, и еще хотел заказать еду в номер. Действия портье?
2. Гость у стойки, просит портье разбудить его в 4 часа утра (самолет в 7.15), и заказать такси до аэропорта. Действия администратора в данной ситуации?
3. Гость отдал в срочную стирку дорогую рубашку, а когда вернули, она оказалась с дыркой. Гость со скандалом пришел к портье. Ваши действия?
4. VIP Гость заказал услуги массажиста в номер. В назначенное время никто не пришел. По истечении получаса, Гость позвонил на стойку.
5. Гость просил администратора разбудить его в 5 часов утра и заказать такси до железнодорожного вокзала. Гостя отеля разбудили вовремя, но не заказали такси. По этой причине он опоздал на поезд. Действия администратора в данной ситуации?
6. Молодожены подходят с просьбой порекомендовать парк для фотосессии, и удачные для съемок места. После фотосессии хотят посетить недорогое, но стильное кафе для троих. На фотосессию пойдут завтра с 12-16 часов, а на 16.30 просят забронировать столик в кафе.
7. Гости у стойки, просят портье порекомендовать куда можно пойти с ребенком, посетить что-то интересное.
8. Гости просят подсказать, что можно посмотреть из достопримечательностей и где можно перекусить

9. Гость просит зарезервировать столик в ресторане отеля на 16-00. Прейдя в ресторан гость выясняет, что администратор заказ не передал и свободных мест нет.
10. Пожилые туристы заказали билеты в театр на сегодня, первый ряд. Билеты принесли в номер, но не на сегодня, а на завтра, на десятый ряд (гости просили не дальше шестого ряда).
11. Гость заряжал телефон и от замыкания в розетке испорчена зарядка телефона. Нужно срочно зарядить телефон, ему будут звонить.
12. Гости подходят с просьбой к портье, хотят посмотреть отель и ресторан, для проведения свадьбы в апреле.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 15

Составление презентации мировых гостиничных цепей

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать в программе «Power Point»;
- разрабатывать презентацию.
- подбирать информацию об услугах в гостинце.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- правила оформления презентации;
- категории гостей;
- виды услуг в отеле.

Время выполнения: 2 часа.

Задание

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте презентацию «Power Point».
- презентацию назовите «*Мировые гостиничные цепи*»

Marriott International, Holiday Inn, Hilton Hotels Corporation, Hyatt, Best Western, Novotel, Sheraton, Radisson, Kempinski

Россия - Azimut, City Hotel Group, Heliopark,

Структура презентации:

1. Название цепи, логотип, дата основания, кто основал.
2. Краткая информация о гостиничной цепи.
3. Фото отелей (название отеля, страна, какой гостиничной цепи принадлежит).
4. Отличительные особенности одной из гостиничных цепей.
5. Вывод

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 16

Создание рекламно-информационных материалов по основным и дополнительным услугам отеля (на конкретном примере)

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать в программе «Power Point»;
- разрабатывать презентацию в графическом редакторе.
- подбирать информацию об услугах в гостинце.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- критерии оформления презентации;
- категории гостей;
- виды услуг в отеле.

Время выполнения: 2 часа.

Задание

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте презентацию в программе «Power Point».
- Презентацию назовите «*Основные и дополнительные услуги в отеле (далее название гостиницы РК по выбору)*».

Структура презентации:

6. Название отеля.
7. *Контактная информация*: месторасположения гостиницы, описание и схема проезда, возможность заказать трансфер, e-mail;
8. *О гостинице*: общая информация (количество номеров, категория, информация об обслуживании), внешний вид, интерьеры, история, отзывы клиентов.
9. *Услуги отеля, основные и дополнительные.*

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 17

Составление анкеты гостя, с целью выявления качества предоставляемых услуг

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- провести внутреннее анкетирование гостей гостиницы с целью установления обратной связи между администрацией предприятия и гостем.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- технологические процессы в гостинице связанные с обслуживанием;
- мероприятия, направленные на повышение качества предоставляемых услуг;

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Оформление опросной анкеты.

1. Краткое обращение-просьба к гостю.
2. Номер комнаты, дата приезда.
3. Просьба указать источники информации о данном отеле.
4. Просьба указать мотивы предпочтения данного отеля.
5. Просьба оценить качество обслуживания службы приема и размещения (время обслуживания, профессионализм персонал).
6. Просьба оценить состояние номерного фонда (удобство номера, содержание информационных папок, чистота и эстетика).
7. Просьба оценить услуги питания (качество приготовленных блюд, время обслуживания, профессионализм персонала).
8. Просьба оценить дополнительные услуги в отеле (салон красоты, тренажерный зал, СПА-салон, услуги бизнес-центра, услуги конференц-зала, бытовые услуги: прачечной, химчистки одежды, ремонта одежды и обуви)
9. Просьба оценить отель в целом: техническое состояние, чистота общественных зон, качество работы обслуживающего персонала, оптимальность решений вопросов безопасности, и соответствуют ли, на взгляд гостя, цены уровню обслуживания.
10. Указать место расположения в отеле ящика для сбора экспресс-анкет и поблагодарить гостя за высказанные замечания и предложения для немедленного анализа и работы.

Задание 2.

Составьте опросную анкету для оценки работы следующих служб:

1. Служба housekeeping.
2. Служба входной группы (швейцар, подносчик багажа, консьерж).
3. Услуги прачечного цеха и химчистки.
4. Услуги ресторана, бара, кафе, буфета.
5. Услуги бизнес-центра.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении.

Практическое занятие № 18

Подготовка и оформление счета гостей

ПК 5.1-5.3

ОК 1-10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

Время выполнения: 2 часа.

Задание

1. Заполните счет за проживание по заданным условиям.

2. Написать вывод.

1. Гость выезжает, хочет оплатить

Счет за рум сервис на 800р – гость не оплачивал (счет есть у гостя, он его покажет)

Выпил 3 бутылки пива и заказывал ужин вчера на 800р (не оплачивал). Ужин будет оплачивать наличными и разделить счет.

2. Выезд гостя от тур агенства (по ваучеру)

Выпил 2 бутылки воды

Оплата будет производиться банковской картой

Карточка 1.

Стоимость номера за сутки –1500 руб.

Бронь 50 %

Проживание с 7.01. в 9.00 по 9.01. в 11. 00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

Карточка 2.

Стоимость номера за сутки –2500 руб.

Проживание с 15.06. в 14.00 по 16.06. в 19.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

Бассейн – 700 руб.

Мини-бар – 500 руб.

Карточка 3.

Стоимость номера за сутки –3500 руб.

Бронь 50 %

Проживание с 13.03. в 17.00 по 18.03. в 23.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Телевизор – 50 руб. сутки

Чайник – 10 руб. сутки.

Карточка 4.

Стоимость номера за сутки –4500 руб.

Проживание с 7.03. в 13.00 по 10.03. в 11. 00

Мини-бар – 1000 руб.
СПА услуги – 3000 руб.
Бассейн – 1000 руб.

Карточка 5.

Стоимость номера за сутки –1700 руб.

Бронь – 50 %
Проживание с 7.01. в 11.00 по 9.01. в 14. 00
Дополнительное место – 500 руб.
Автостоянка – 200 руб. сутки.

Карточка 6.

Стоимость номера за сутки –1500 руб.

Проживание с 01.08. в 20.00 по 03.08. в 20.00
Телевизор – 400 руб. сутки
Холодильник – 500 руб. сутки

Карточка 7.

Стоимость номера за сутки –3000 руб.

Бронь 50 %
Проживание с 7.01. в 9.00 по 9.01. в 11. 00
Бассейн – 1000 руб.
Массаж – 500 руб.
Автостоянка – 100 руб. сутки.

Карточка 8.

Стоимость номера за сутки –5500 руб.

Проживание с 04.01. в 16.00 по 08.01. в 16.00
Дополнительное место – 1000 руб.
Автостоянка – 300 руб. сутки.

Карточка 9.

Стоимость номера за сутки – 6500 руб.

Проживание с 7.01. в 12.00 по 10.01. в 15.00
Мини-бар – 2000 руб.
Спортивный зал – 700 руб.
Бассейн – 800 руб.
Автостоянка – 400 руб. сутки.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическое занятие № 19

Оформление возврата денег при досрочном выезде гостя

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- документально оформить возврат за неиспользованные услуги.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- правила приема и размещения в гостинице, порядок расчетов

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

Рассмотрим ситуации типичных случаев возврата денежных средств:

1. Гость поселился после расчетного часа, оплатив услуги проживания кредитной картой, но через 2 часа обратился к администратору с просьбой оформить возврат т.к. у него изменились планы. Опишите действия администратора.
2. Гость прибывший в командировку, по приглашению известной в городе компании оплатил свое проживание в одноместном номере бизнес-класса и ушел на работу. Менеджер компании связался с гостиницей, уточнив условия поселения своего сотрудника и выразил готовность оплатить его пребывание в гостинице по безналичному расчету. Опишите действия администратора.
3. Гость при позднем заезде оплатил проживание в люксе, т.к. в 2 часа ночи других свободных номеров уже не было, оплатил за 3 суток наличными. А уже на следующее утро обратился к администратору с просьбой перевести его в другой, менее дорогой номер. Опишите действия администратора.

Задание №2.

Оформите образец расписки гостя о возврате денежных средств, который прилагается к кассовому чеку при сдаче отчета в бухгалтерию, какие документы при этом необходимо зафиксировать?

1. За отказ от бронирования, не заезд или несвоевременный заезд заказчика исполнитель вправе взять плату с него за фактический простой номера. Это указано в Постановлении Правительства РФ от 18.11.2020 №1085.

Взимаемый размер денежных средств не может превышать плату за простой более, чем за одни сутки.

2. Возврат денежных средств за некачественные гостиничные услуги Клиент вправе рассчитывать на то, что гостиница окажет качественные услуги в соответствии с теми стандартами, о которых говорилось при бронировании номера. Если при заселении выяснится, что условия проживания не соответствуют заявленным, гражданин вправе обратиться к исполнителю с претензиями по качеству. В соответствии со статьей 29 Закона № 2300-1 потребитель вправе по своему выбору потребовать: устранения недостатков в условиях проживания; снижения стоимости номера; предоставления другого номера, соответствующего заявленным при бронировании стандартам; возмещения расходов, понесенных клиентов в связи с переездом в другую гостиницу.

В период проживания в гостинице в номере отсутствовало горячее водоснабжение, не было достаточного количества полотенец, бани и сауны были закрыты, бассейн с подогревом не работал, аквапарк был доступен только одни сутки. Яковлева Т.А. написала заявление исполнителю о том, что с первого дня проживания услуги

оказывались некачественно. позже в адрес гостиницы была направлена претензия с описанием всех недостатков и требованием вернуть деньги.

В случае досрочного выезда постояльца из гостиницы ему возвращается часть денежных средств, уплаченных за проживание. Если предоплата была внесена с помощью банковской карты, то возврат средств также осуществляется на карту держателя при предъявлении кассового чека и кредитной (платежной) карты.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 20

Составление отчета для ночного аудитора отеля

ПК – 3.1-3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Исполнять все функции, связанные с поселением, обслуживанием, выпиской гостей отеля.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила и порядок приема и регистрации гостей, правильность начисления платежей за предоставленные гостям услуги, работу с компьютерной программой, правила бронирования номеров, телефонный этикет.

Время выполнения: 2 часа

Задание №1

Перечислите функции в процессе начисления платежей за предоставленные гостям услуги предыдущей сменой:

- Внесение корректив (проживание, завтраки, ранний (поздний) заезд, выезд).
- Отчет по расхождениям и ошибкам для руководителя службы приема и размещения (н-р: счет на каждого члена группы и итог не совпадают).
- Начисления по количеству завтраков.
- Подготовка сведений для службы АХС к 7-00 утра.
- Анализ простоев номеров всех категорий.
- Проверка статусов гостиничных номеров

Задание №2.

Составить отчет для службы питания на текущую дату отдельно по корпусам (все включено).

Примечание – дети до 7 лет питаются по детскому меню.

Задание № 3.

А. Составить шахматку по срокам проживания.

В. Отметить свободные номера (определить общее кол-во свободных номеров: и койко-мест).

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 21

Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов средств размещения

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Работать в графическом редакторе;
- Разрабатывать презентацию в графическом редакторе.
- Анализировать и структурировать информацию о дополнительных услугах в гостинице.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- Ориентацию гостиничного предприятия на ту или иную категорию гостей;
- Дифференциацию услуг в отеле в зависимости от его размеров, месторасположения и целевого назначения, уровня комфортабельности.

Время выполнения: 2 часа.

Задание

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте документ в графическом редакторе.
- Документ назовите *«Характеристика гостиниц 4* и 5*»*.
- *Проанализировать две гостиницы РК на выбор 4* и 5* в презентации.*

Структура презентации:

10. Название гостиницы
11. *Контактная информация*: месторасположения гостиницы, описание и схема проезда, возможность заказать трансфер, e-mail;
12. *О гостинице*: общая информация (инфраструктура отеля, количество номеров, категория, комплекс предоставляемых дополнительных платных услуг, информация об обслуживании), внешний вид, интерьеры, история, отзывы клиентов
13. *Номера*: особое внимание уделить фотографиям комнат, их планировке, оснащению, площади, стоимости
14. *Услуги отеля* – краткое описание с фотографиями.
15. *Общий объем* – не более 30 слайд

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 22

Разработка и оформление рекламных материалов (отель 4-5 звезд РК)

ПК – 5.1-5.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Отобрать и проанализировать информационный материал о конкретном объекте размещения.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Схему наполнения шаблона буклета, сделать точные акценты о типе размещения и перечне дополнительных услуг определяемых существующей инфраструктурой.

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1.

1. Создать красочный буклет гостиницы РК (по выбору) для информационной папки с помощью сети интернет.
2. С помощью программы «Microsoft Publisher» создать буклет гостиничного предприятия.
3. Текст краткий, без сокращений.

Структура буклета:

1. Название гостиничного предприятия.
2. Логотип.
3. Краткая историческая справка о гостиничном предприятии.
4. Краткое описание здания и фото.
2. Общая информация о гостинице (инфраструктура, количество номеров, категория, информация об обслуживании), внешний вид фасада и прилегающей территории, интерьеры, отзывы гостей.
4. Номерной фонд - панорамные фотографии, их описание
5. Услуги отеля – полный перечень дополнительных платных и входящих в стоимость проживания услуг, фотографии.
6. Почтовый и электронный адрес, сайт в интернете.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 23

Составление плана эвакуации в гостинице

ПК.– 5.1-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составить краткие, красочные, понятные инструкции в виде планов эвакуации для гостей, в которые должны быть внесены краткие правила поведения в экстремальной ситуации.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- Архитектурный поэтажный план здания гостиничного предприятия, планировку номерного фонда, расположение пожарных кранов и пожарных извещателей ручного типа, основных и запасных выходов, использование современных средств пожаротушения и пожарного инвентаря.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

Разработайте план эвакуации конкретно выбранного отеля с учетом подробной схемы жилого этажа, обозначьте расположение пожарных кранов (гидрантов на лестничных маршах при наличии), стационарного телефона, расположение пожарных извещателей ручного типа, указателей выходов и дверей, оснащенных системой контроля и управления доступом, расположение лифтов.

Задание 2.

Разработайте план эвакуации конкретно выбранного отеля с учетом подробной схемы помещения ресторана и кухни, обозначьте расположение пожарных кранов, стационарного телефона, расположение пожарных извещателей ручного типа, указателей выходов и дверей оснащенных системой контроля и управления доступом.

Задание 3.

Разработайте план эвакуации жилого номера гостиницы конкретно выбранного отеля с учетом подробной схемы жилого этажа, обозначьте расположение пожарных кранов (гидрантов на лестничных маршах при наличии), стационарного телефона, расположение пожарных извещателей ручного типа, указателей выходов и дверей оснащенных системой контроля и управления доступом, расположение лифтов.

УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ



ПОЖАРНЫЙ ГИДРАНТ



ПОЖАРНЫЙ КРАН



ЗВУКОВОЙ ОПОВЕЩАТЕЛЬ
ПОЖАРНОЙ ТРЕВОГИ



ОГНЕТУШИТЕЛЬ



ТЕЛЕФОН



КНОПКА ВКЛЮЧЕНИЯ
СИСТЕМ ПОЖАРНОЙ АВТОМАТИКИ



ЗАПРЕЩАЕТСЯ
ЗАГРОМОЖДАТЬ ПРОХОДЫ



ПОЖАРНАЯ ЛЕСТНИЦА



МЕСТО РАЗМЕЩЕНИЯ НЕСКОЛЬКИХ
СРЕДСТВ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ ЗАЩИТЫ



ОСТОРОЖНО!
ЭЛЕКТРИЧЕСКОЕ НАПРЯЖЕНИЕ



АПТЕЧКА



ЗАПАСНЫЙ ВЫХОД



ВЫХОД



НАПРАВЛЕНИЕ К
ЭВАКУАЦИОННОМУ ВЫХОДУ



НАПРАВЛЕНИЕ К ЭВАКУАЦИОННОМУ
ВЫХОДУ ПО ЛЕСТНИЦЕ ВВЕРХ



НАПРАВЛЕНИЕ К ЭВАКУАЦИОННОМУ
ВЫХОДУ ПО ЛЕСТНИЦЕ ВНИЗ



ОСНОВНОЙ ПУТЬ ЭВАКУАЦИИ



ЗАПАСНОЙ ПУТЬ ЭВАКУАЦИИ



ВЫ НАХОДИТЕСЬ ЗДЕСЬ

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 24
Решение ситуационных задач в режиме ЧС

ПК. – 5.1-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- При разработке структуры службы безопасности определять перечень организационных, технических мер безопасности конкретной гостиницы.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- Регламент поведения обслуживающего персонала и сотрудников службы безопасности, их действий в экстремальных ситуациях.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание.

Проанализировать функционирование конкретного гостиничного объекта, выявить наиболее уязвимые зоны, особо опасные угрозы (криминальные сценарии), и выработать адекватные меры противодействия:

- Пожар;
- Взрыв (взрывчатки, газового баллона);
- Несанкционированный проход посторонних лиц в целях кражи ценностей, документов, установки подслушивающей аппаратуры или взрывных устройств;
- Нападение на гостя в номере, лифте или др. месте гостиницы;
- Нападение на кассу в рабочее время или попытка вскрытия в нерабочее время;
- Террористический акт со взятием заложниками гостей гостиницы, попытка подрыва или поджога;
- Нападение на администрацию гостиницы в целях шантажа, или нейтрализовать систему безопасности;

Учитывая примерную схему службы безопасности:

Начальник СБ

Начальник охраны

Гл. инспектор безопасности

Консультант

Начальник пожарной безопасности

Инспектор по режиму

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

Практическое занятие № 25

Моделирование конфликтных ситуаций возникающих при обслуживании гостей и мер по их разрешению

ПК 5.1-5.3

ОК 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
- Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием гостей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
- Информировать руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- Психологию общения с гостями;
- Виды конфликтов;
- Пути решения конфликтных ситуаций.

Задание

Работа в группах.

Студенты в группе из 2-4 человек должны разыграть конфликтную ситуацию между гостем и Администратором. Определить пути их решения.

Задание №1

На стойку регистрации пришел возмущенный гость (Иванов Илья), номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, стоит устойчивый неприятный запах. (Покрытие недавно чистили дисковой машиной.)

Задание №2

Гость заселился в гостиницу позавчера. В течении сегодняшнего дня его побеспокоили 4 раза, предлагая убрать номер, (в это время гость работал с документами, табличка «Не беспокоить» висела целый день. Гость позвонил на ресепшн, возмутился навязчивым сервисом.

Задание №3

Гостя обращается к работнику службы приема и размещения с жалобой на неработающий в номере телевизор, подчеркивая, что жаловалась по этому поводу неоднократно. Ваши действия.

Задание №4

Поселившийся рано утром Гость, к вечеру ведет себя неадекватно - шумит, пристает к другим гостям, навязчив. Ваши действия.

Задание №5

Гость обращается к администратору по телефону с жалобой, на неработающий в номере фен, холодный полотенцесушитель. В сан узле холодно.

Задание №6

Поселенный по брони гость на длительный срок, пожаловался на запах плесени из работающего кондиционера. Гость не может там оставаться, т.к. он - астматик. Ваши действия.

Задание №7

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя, проживающего более недели, на однообразные завтраки по системе «шведский стол». Ваши действия.

Задание №8

Семья с детьми проживающие в комфортном номере, не обнаружила достаточное количество розеток (в номере: холодильник, телевизор, кондиционер, поднос гостеприимства с электрочайником, фен). Ваши действия.

Задание №9

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от семейной пары, проживающей в номере сьюит фемели на отвратительное качество ортопедического матраса, и недостаточно широкую кровать. Стандартные размеры 2.0х1.60 их не устраивают. Ваши действия.

Задание №10

Семья с детьми, проживает в номере с балконом на первом этаже. Вечером дети были напуганы появлением сколопендры. Долго не могли уснуть. Родители обратились за помощью на этаже. Горничная отшутилась, возмущенные гости обратились на ресепшн. Ваши действия.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 26

Стандарты делового общения в индустрии гостеприимства, навыки эффективного общения с гостем

ПК. – 5.1-5.3

ОК – 1-10

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Эффективно работать с замечаниями и жалобами гостей, действовать профессионально и компетентно во всех возможных вопросах.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- Стандарты поведения при поступлении жалобы;
- стандарт поведения с трудными гостями.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Ознакомьтесь с вариантами поведенческих норм при общении с гостями, выполните в письменной форме задачи применяя эти схемы:

№ п/п	Реакция	Детализация
1	Слушать и сопереживать	Гостя нужно выслушать, не перебивая. Если сотрудник понимает, что проблема решается без особых усилий и по сути не является проблемой, важно не выразить это мимикой, не дать понять гостю, что ситуация случается не в первые, что она настолько мелочна, что можно было по поводу этого и не беспокоиться и т.д. Каждый постоялец важен для отеля, его проблемы- проблемы отеля. Поэтому уважительно отнеситесь к просьбе или жалобе, уведомьте гостя, в какие сроки вы разрешите вопрос, успокойте его. И сопереживайте! Здесь уместны будут фразы: «Мне самому не приятно, что так случилось», «Я понимаю Ваше недовольство» и пр.
2	Извиняться	В любом случае извинитесь перед гостем, ведь его сотрудничество с вами началось из инцидента. Подойдут фразы: «Извините за эту ситуацию», «Извините, такое у нас случилось впервые»
3	Задавать открытые вопросы	Иногда гость не может конкретизировать, что именно его устраивает, объяснить суть проблемы. Порой он просто пытается манипулировать сотрудником с целью личной выгоды. Поэтому иногда стоит задать несколько вопросов, чтобы узнать истинную причину недовольства. Например: «Почему Вам не понравился завтрак? Что конкретно было не так? Продукты были испорчены? Порции маленькие? У Вас что-то вызвало аллергическую реакцию? »

4	Аргументировать и предлагать варианты решения проблемы/решать проблему	«Правильно ли я Вас понял, Вам нужно погладить рубашку? Действительно, у нас не предусмотрен уют в номерах. Но Вы можете в любое время воспользоваться гладильной комнатой, которая находится...»
5	Получить обратную связь	Поинтересуйтесь у гостя, всем ли он остался доволен. Например, «Окно в Вашей комнате уже легко открывается? Все хорошо?»

Стандарт поведения при поступлении жалобы.

- Внимательно выслушиваю жалобы.
- Если гость раздражен, сердит, успокаиваю его.
- Сам(а) осознаю чувства гостя и признаю их.
- При необходимости делаю заметки.
- Повторяю жалобу чтобы проверить, правильно ли она понята.
- Не комментирую сказанное.
- Сохраняю спокойствие.
- Извиняюсь.
- Даю краткое разъяснение того, что будет предпринято.
- Благодарю за то, что гость привлек внимание к проблеме.
- Занимаюсь жалобой сам(а).
- Нахожу кого-либо другого.
- Сообщаю в соответствующий отдел.
- Сообщаю гостю о том, что было сделано и извиняюсь еще раз.

Применяя данные схемы решите ситуативные задачи.

Задача 1.

Стойка Ресепшн, 2 часа ночи. Гости: семейная пара с маленьким ребенком поселились по брони только что, проделали долгий путь на своей автомашине, ресторан уже закрыт, работает только одно кафе на этаже. Гости просят организовать ранний завтрак и детское меню немедленно. У ребенка поднялась температура, он капризничает. Действия администратора...

Задача 2.

На стойку Ресепшн обратилась гостья (актриса гастролирующей театральной труппы) с просьбой привести в порядок сценический костюм с обилием отделки пайетками и стразами, нужно его выстирать, выполнить мелкий ремонт, отутюжить. При отеле есть свой небольшой прачечный цех, а вот ремонта одежды – нет. Гостья заметно нервничает и требует организовать эту услугу для нее, т.к. вечером –премьера.

Задача 3.

В зоне лобби –бара в ночное время «засиделись» гости отеля, это – длительное время проживающие гости, командированные специалисты известной компании по связи и коммуникациям. Час ночи, администратор занят отчетом и текущей работой, в зоне лобби -разговоры на повышенных тонах, грубый смех, выкрики. Какое решение этой проблемы, как ее будет решать администратор?

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.