

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.Ф.МОРОЗОВА»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан экономического факультета ВГЛУ  
И.С. Зиновьева  
«18» июня 2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
производственной практики ПП.03.01

**43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Воронеж 2021

Программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 гостиничное дело и учебного плана программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по данной специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ от «17» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой  
мировой и национальной экономики

Яковлева Е.А.  
«18» июня 2021 г.

Согласовано:

Руководитель                      практиками  
университета,                      к.т.н.                      доцент

Шабанов М.Л.  
«18» июня 2021 г.

## 1. Паспорт программы производственной практики

1.1 Вид практики – производственная.

1.2 Способ проведения практики – стационарная.

1.3 Объем практики составляет – 2 з.е. (72 - часа).

1.4 Формы отчетности: письменный отчет по практике, дневник по практике, аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

1.5. Цель производственной практики – закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин, расширение профессиональных знаний, полученных в процессе обучения, информирование практических навыков в области гостиничного дела. Практика позволяет изучить механизм функционирования службы гостеприимства.

1.6. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- ознакомление с организацией и содержанием работы в организациях гостиничного сервиса;
- изучение информации о деятельности, учредительных документов, финансовой и управленческой отчетности, внутренних положений организации; нормам САН ПИН РФ и другим нормативно-правовым документам в сфере гостеприимства;
- обучение навыкам академической работы, включая подготовку и написание научных работ.

В период прохождения производственной практики студент приобретает определенные навыки работы по избранной специальности, собирает фактический материал о деятельности организации и использует его при подготовке отчета о практике.

Программа производственной практики разработана с учетом программы, по которой обучаются студенты, характера организаций-объектов практики.

Содержание производственной практики студентов определяется настоящей Программой.

Студенты составляют отчет о производственной практике и представляют отчет на кафедру с подтверждающими документами о пребывании на производственной практике.

#### 1.7. Место в практики в структуре образовательной программы.

Производственная практика входит в модуль ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, индекс по учебному плану – ПП.03. Программа производственной практики согласована с рабочими программами дисциплин, указанных в учебном плане программы подготовки по данной профессии, утвержденного ректором ВГЛТУ.

1.8. Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями:

- ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
- ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

- ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате прохождения практики обучаемый должен:

- знать:
  - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса (3.1);
  - задачи, функции, особенности организации разных типов и классов методов и форм обслуживания (3.2);
  - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества; - методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания(3.3);
  - материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания(3.4);
  - нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей(3.5);
  - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке(3.6);
  - этапы процесса обслуживания(3.7);
  - технологию организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания(3.8);
  - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке(3.9);
  - регламенты службы питания(3.10);
  - НТД регламентирующие работу службы питания(3.11);
  - документооборот службы питания(3.12);
  - особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов(3.13);
  - порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением(3.14);
  - специальные виды услуг и формы обслуживания(3.15);
  - специализированные технологии и информационные программы, используемые в работе службы питания(3.16);

- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке(3.17);
- методы оценки качества предоставленных услуг(3.18);
- нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества(3.19);
- особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы(3.20);
- критерии и показатели качества обслуживания(3.21)
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса(3.22);
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке(3.23);
- уметь:
  - осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке(У.1);
  - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале(У.2);
  - определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами(У.3);
  - планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания(У.4);
  - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке(У.5);
  - выполнять регламенты службы питания; - формировать фонд нормативных технических документов службы питания на современном уровне(У.6);
  - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке(У.7);
  - контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке(У.8);
  - разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания продаж(У.9);
  - разрабатывать и внедрять критерии оценки качества(У.10)
  - обслуживания(У.11);
  - контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке(У.12);
  - владеть:

- Оценкой соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам(В.1);
- Оценкой и планирования потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале(В.2);
- Организацией деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы(В.3);
- Координацией деятельности сотрудников службы питания(В.4);
- Оценкой и контролем выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания(В.5);
- Оценкой и контролем качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса(В.6);
- Оценкой соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам(В.7);
- Оценкой и планировании потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале(В.8);
- Организацией деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы(В.9);
- Координацией деятельности сотрудников службы питания(В.10);
- Оценкой и контролем выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания(В.11)

## 2. Распределение часов по профессиональному модулю

Таблица 1

Коды профессиональных и общих компетенций	Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК				Самостоятельная работа обучающихся	Практика	
				Максимальная учебная нагрузка	Обязательная аудиторная нагрузка				Учебная ,	Производственная
					Всего часов	В том числе				
						Теоретические занятия	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	11	12	13
<b>ОК 01 - 10</b> <b>ПК3.1-ПК3.3</b>	МДК 03.01			194	156			26		
	МДК 03.02	4	8	75	54			9		
	МДК УП.03	4	8	72	72					
	МДК ПП.03	4	8	72	72	-	-	-	-	72
	Всего	4	8	72	72	-	-	-	-	72

### 3. Структура и содержание практики профессионального модуля

Сроки проведения практики определяются в соответствии с графиком учебного процесса, утверждаемого ежегодно приказом ректора.

Основным требованием к месту прохождения практики является наличие подразделения, осуществляющего деятельность по направлению подготовки обучающегося. Также место практики должно соответствовать выбранному направлению работы обучающегося.

В настоящее время в университете имеется перечень организаций-баз прохождения практики. Из данного перечня возможен выбор места практики для обучающегося. Взаимоотношения между вузом и организацией(предприятием) строятся на основе безвозмездного договора.

В подразделениях, где проходит практика, могут быть выделены рабочие места для выполнения индивидуальных заданий по программе практики. Студенты в период прохождения практики подчиняются всем правилам внутреннего распорядка и техники безопасности, установленным в подразделении и на рабочих местах.

Объем учебной работы по практике представлен в таблице 2

Таблица 2

Виды учебной работы	Трудоемкость		Семестр
	Всего часов	В зачетных единицах	8
Общая трудоемкость	72	2	72
Подготовительный этап Выдача индивидуального задания; Знакомство с информационно – методической базой практики. Инструктаж по месту прохождения практики (в зависимости от объекта).	12	0,32	12
Производственный этап Знакомство студента-практиканта с руководством предприятия, назначение ему руководителя от практики, закрепление рабочего места, ознакомление с трудовым распорядком на предприятии Сбор информации для написания второй главы дипломной работы, участие в производственной деятельности предприятия; Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.	48	1,36	48



<b>Заключительный этап</b> Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта.	12	0,32	12
Виды итогового контроля	*	*	Комплексный дифференцированный зачет

Содержание производственной практики Таблица 3

№ п/п	Индекс модуля, МДК	Виды работ	Содержание работ	Кол- во часов	Коды компетенций		З/У/В	Формы и методы контроля	ФИО руководителя практики
					ОК	ПК			
	ПП.02			72					
1	МДК 03.01		Выдача индивидуального задания; Знакомство с информационно – методической базой практики. Инструктаж по месту прохождения практики (в зависимости от объекта).	12	ОК-1 ОК-2, ОК-5, ОК-7 ОК-9	ПК-3.1- 3.3	31-37, У1-У4, В1-В3	Наблюдение и оценка выполнения работ при прохождении производственн ой практики	Хвостенко И.Б.
2	МДК 03.01		Знакомство студента-практиканта с руководством предприятия, назначение ему руководителя от практики, закрепление рабочего места, ознакомление с трудовым распорядком на предприятии Сбор информации для написания второй главы дипломной работы, участие в производственной деятельности предприятия; Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.	48	ОК- 1 - 10	ПК-3.1- 3.3	38-314, У5-У8, В4-В6		
3	МДК 03.01		Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта.	12	ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОК-7 ОК-10	ПК-3.1, 3.3	315- 321, У9- У12, В7-В11		
			Всего	72					

#### 4. Условия реализации программы производственной практики

##### 4.1. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

##### 4.1.1. Перечень компетенций и этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями:

ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4; ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОК-10, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3.

Матрица распределения компетенций по разделам (этапам) производственной практики

Таблица 4

Модули (разделы, этапы)	Компетенции													Итого
	ОК-1	ОК-2	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОК-8	ОК-9	ОК-10	ПК-3.1	ПК-3.2	ПК-3.3	
Подготовительный этап	+	+	+		+		+							5
Основной этап	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
Заключительный этап	+	+		+	+		+	+		+				7

##### 4.1.2 Описание показателей и критериев оценки компетенций

На практике студенты проводят сбор данных для отчёта о практике. Во время прохождения практики проводится первичная обработка и первичная или окончательная интерпретация данных. Отчёт по практике выполняется один на бригаду. При написании отчёта каждый студент индивидуально принимает участие в оформлении, анализе материала. Отчет оформляется на листах формата А4.

Показатели для оценки содержания отчета:

1. Введение (актуальность проводимых исследований; обоснование места и условий проведения исследований; цель и задачи исследований)
2. Общая характеристика предприятия.
3. Анализ основных финансово-хозяйственных показателей деятельности предприятия.
4. Заключение.
5. Список использованных источников.
6. Приложения (документы бухгалтерской и финансовой отчетности, дневник практики с ежедневными записями).

Защита отчётов студентами проводится в установленные университетом сроки. Для защиты отчёта о практике студент должен предоставить:

1. Отчёт о практике (составляется лично каждым);
2. Краткое сообщение (5-7 минут) о цели и задачах практики, результатах проведения работ.

Критерии оценки защиты отчёта:

- глубокие знания студента по выбранному направлению и умение использовать их в производственных условиях,
- способность студента критически осмысливать теоретический и экспериментальный материал,
- способность работать с литературными и другими источниками информации,
- способность анализировать и систематизировать собранный материал.

На основании проверенного отчёта и доклада студента о ходе практики ставится зачет по производственной практике.

Шкала оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если студент прошел производственную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил на все вопросы по нему.

Оценка «хорошо» ставится, если студент прошел производственную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент прошел производственную практику с незначительными замечаниями, составил отчет по

требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент прошел производственную практику с серьезными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру не в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

После защиты отчёт об учебной практике хранится на кафедре.

#### 4.1.3 Типовые контрольные задания

##### Задача 1

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

##### *Задание*

*1. Прокомментируйте:*

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей*
- б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.*

*2. Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.*

##### Задача 2

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

##### *Задание*

*1. Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.*

*2. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.*

*3. Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.*

##### Задача 3

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

##### *Задание*

*Обоснуйте:*

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции*
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции*

*в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.*

#### **Задача 4**

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

##### *Задание*

*Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:*

*1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии*

*2. Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона*

*3. Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.*

#### **Задача 5**

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

##### *Задание*

*1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».*

*2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.*

*3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.*

#### **Задача 6**

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

##### *Задание*

*1. Каковы действия персонала гостиницы?*

*2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?*

*3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?*

#### **Задача 7**

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

##### *Задание*

*1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*

*2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.*

### Задача 8

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

#### *Задание*

- 1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*
- 2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.*

### Задача 9

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

#### *Задание*

- 1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.*
- 2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.*

### Задача 10

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

#### *Задание*

- 1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.*
- 2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:*
  - распределение обязанностей и определение степени ответственности*
  - техника планирования и организации работы*
  - техника анализа эффективности и результатов работы*
  - помощь работникам в решении производственных проблем*
  - анализ, возникших в ходе работы проблем*
  - принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.*

### Задача 11

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

*Задание.*

*1.Поясните почему г–жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?*

*2.Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?*

*3.Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.*

## Задача 12

В гостиницу «Лазурный берег»\*\*\*\* г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

*Задание*

*1.Выявите нарушения в действиях администратора.*

*2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?*

*3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?*

## Задача 13

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

*Задание*

*1.Проанализируйте действия горничной:*

*при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;  
порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.*

*2.Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.*

*3.Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.*

## Задача 14



Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

*Задание*

- 1. Поясните обязанности работодателя и работника.*
- 2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?*
- 3. В чем заключается подготовка горничной к работе?*
- 4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.*

*Задача 15*

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

*Задание*

- 1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.*
- 2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:*
  - место расположения*
  - уровень*
  - ассортимент*
  - стоимость услуг*
  - ценовая политика на средства размещения.*
- 3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.*

*Задача 16*

В отель «Триумф» обратился г – н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

*Задание*

- 1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.*
- 2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?*

*3.Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?*

#### *Задача 17*

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

#### *Задание*

*1.Дайте характеристику:*

*а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;*

*б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;*

*2.Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.*

#### *Задача 18*

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

#### *Задание*

*1.Перечислите функции службы приема и размещения.*

*2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:*

*- назначение на должность*

*- особенности профессиональных качеств*

*- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.*

#### *Задача 19*

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

#### *Задание*

*1.Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.*

*2.Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?*

*3.Стандарты управления персоналом для данного предприятия.*

#### Задача 20

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

##### *Задание*

*1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.*

*2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.*

*3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.*

#### Задача 21

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

##### *Задание*

##### *Разъясните:*

*1.систему управления качеством услуг в гостинице*

*2.место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия*

*3.понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.*

4.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Основными базами практики являются: учебные, учебно-производственные мастерские, лаборатории, учебные базы практики и иные структурные подразделения ВГЛТУ либо в организации в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля, и образовательной организацией.

Основными базами практики являются: предприятия, организации соответствующие направлению подготовки. Для проведения производственной практики, для выполнения целей и задач практики необходимо: рабочее место, компьютер, принтер, фонд библиотеки.

В процессе практики используется компьютерное оборудование. Для обработки материалов, собранных студентом в ходе практики, имеется доступ в компьютерные классы.

Также студентам предоставляется возможность пользования сетью Интернет в образовательном учреждении.

#### 4.3 Перечень учебной литературы и ресурсов в сети «Интернет», необходимых для проведения практики

##### 4.3.1 Библиографический список

###### Основная литература:

1. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : рек.ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 240 с. - ЭБС "Академия".
2. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / М. А. Ехина.- 6-е изд.,
3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / Н. В. Павлова. - 2-е изд., стер.- М. : ОИЦ "Академия", 2014 - 80 с. - ЭБС "Академия".
4. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / И. И.
5. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебника для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ

6. Усов В. В. Деловой этикет [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / В. В. Усов. - 7-е изд., стер.- М.: ОИЦ "Академия, 2014. - 400с. ЭБС "Академия".

Дополнительная литература:

1. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: доп. Минобрнауки России в качестве учебного пособия для студентов учреждений СПО / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - ЭБС "Знаниум".

2. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: [Электронный ресурс] : рек. в качестве учебного пособия / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. - ЭБС "Знаниум".

3. Шевченко А. Н. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Электронный ресурс] : методические указания для самостоятельной работы студентов обучающихся по специальности 43.02.14 -

4.3.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – [www.moshotel.ru](http://www.moshotel.ru).

2. Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».

3. Учебно-методические пособия ОАО «ГАО «Москва», официальный сайт: [www/gaomoskva.ru](http://www/gaomoskva.ru).

Составитель:

Доцент



Шевченко А.Н.