

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиала) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 17:00:54

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1d7ef966f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

**МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)**

Специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Пятигорск 20__

Методические указания для практических занятий по дисциплине МДК.01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело.

Рассмотрено на заседании ПЦК колледжа Пятигорского института (филиала) СКФУ.

Протокол № _ от «_____» 20_ г.

Пояснительная записка.

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по МДК 01.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

Цели и задачи

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения МДК должен:

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Оценка и зачет по практическим работам ставятся после проверки преподавателем отчета и устной защиты данной работы, т.е. комментариев студента о выполнении практической работы. В процессе проверки отчётов по практическим работам может быть выставлена оценка (если задание индивидуально), зачёт или незачёт.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1

Тема 1. Гостиничный продукт. Виды гостиничных продуктов.

Цель работы: изучить виды гостиничных продуктов.

Контрольные вопросы:

1. Понятие «гостиничный продукт».
2. Включение услуг по размещению, питанию, рекреационных услуг, связанных с путешествиями с индустрию гостеприимства и сервиса.
3. Высокий, низкий и средний сезон загрузки в гостинице.
4. Виды гостиничных продуктов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

Тема 2. Роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.

Цель работы: изучить роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.

Контрольные вопросы:

1. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.
2. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей.
3. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг проживающим.
4. Окончательный расчет и оформление выезда. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
5. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3.

Тема 3. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.

Цель работы: изучить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.

Контрольные вопросы:

1. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
2. Понятие стандарта качества обслуживания как нормативного документа, отражающего критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества в гостинице.
3. Выполнение стандартов при приёме и выписке гостей.
4. Стандарты гостеприимства к философии в отношении к гостю и его запросам. Концентрация главного содержания во внутренней организации работы персонала гостиницы во взаимоотношении её служб между собой и постояльцами гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4

Тема 4. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.

Цель работы: изучить технические средства обеспечения работы службы приёма и размещения.

Контрольные вопросы:

1. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер.
2. Понятие авторизационная машина для проката кредитных карточек,
3. Электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек.
4. Терминал для кодирования ключей; информационные проспекты и рекламный материал.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5

Тема 5. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.

Цель работы: изучить элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.

Контрольные вопросы:

1. Основные функции службы приёма и размещения.
2. Продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда.

3.Регистрация VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Должностные обязанности администратора.

4. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.

5.Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях - проживающих, выписавшихся, отъезжающих.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6

Тема 6. Встреча, приветствие гостей.

Цель работы: изучить, как происходит встреча, приветствие гостей.

Контрольные вопросы:

1. Основные функции службы: продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение.

2. Регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги.

3. Контроль за состоянием номерного фонда, информация руководства об использовании номерного фонда.

4. Основной персонал службы приёма и размещения.

5. Обязанности дежурного администратора.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7

Тема 7. Типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приема и размещения.

Цель работы: изучить типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приема и размещения.

Контрольные вопросы:

1. Положение о подразделении - документ, регламентирующий деятельность службы приёма и размещения.

2. Задачи, функции, права, ответственность.

3. Документы организационно-распорядительного и организационно-методического характера.

4. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения.

5. Правила внутреннего трудового распорядка данной службы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8

Тема 8. .Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.

Цель работы: изучить основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.

Контрольные вопросы:

1. Выполнение аудитором функции портье в ночное время.

2. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день.

3. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9

Тема 9. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

Цель работы: изучить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

Контрольные вопросы:

1.Отчётные документы при необходимости возврата денежных сумм гостям за неоказанную услугу.

2. Виды отчётной документации.

3.Порядок возврата денежных сумм по безналичному расчёту.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10

Тема 10. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

Цель работы: изучить правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

Контрольные вопросы:

1. Заполнение счёта при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги.
2. Правильность выписки счёта
3. Бланки строгой отчетности.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11

Тема 11. Правила предоставления гостиничных услуг.

Цель работы: изучить правила предоставления гостиничных услуг.

Контрольные вопросы:

1. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Общие положения. Информация об услугах.
3. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.
4. Порядок предоставления услуг.
5. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12

Тема 12. Права потребителей гостиничных услуг.

Цель работы: изучить права потребителей гостиничных услуг.

Контрольные вопросы:

1. Соответствие качества предоставляемых потребителю гостиничных услуг установленных Гостиничным Комплексом и правилами предоставления гостиничных услуг.
2. Права потребителей по безвозмездному устранению недостатков или уменьшения цены за оказанную услугу.
3. Полное возмещение убытков в связи с недостатком оказанной услуги.
4. Оплата неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнителем за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку в размере 3% суточной цены номер или цены отдельной услуги, если ее можно определить.
5. Оплата исполнителем неустойки в размере 3% потребителю за каждый день просрочки от суточной цены забронированных мест.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13

Тема 13. Виды договоров оказания гостиничных услуг.

Цель работы: изучить виды договоров оказания гостиничных услуг.

Контрольные вопросы:

1. Деятельность по оказанию гостиничных услуг как элемент индустрии туризма.
2. Обязанности исполнителя согласно совершить определённые действия или осуществить определённую деятельность согласно П.1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг и оплата заказчиком этих услуг.
3. Определение общей модели договора возмездного оказания услуг в главе 39 ГК РФ.
4. Подготовка проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 14

Тема 14. Функции правового обеспечения системы управления персоналом.

Цель работы: изучить функции правового обеспечения системы управления персоналом.

Контрольные вопросы:

1. Основные нормативно-правовые акты федерального уровня в области трудовых отношений.
2. Трудовой кодекс РФ.
3. Федеральный закон «О коллективных договорах и соглашениях».
4. Федеральный закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров».
5. Выполнение функций правового обеспечения системы управления персоналом на уровне организации руководителем организации, руководителем кадровой службы, юридической службой.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 15

Тема 15. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.

Цель работы: изучить задачи правового обеспечения системы управления персоналом.

Контрольные вопросы:

1. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
2. Правовое регулирование трудовых отношений.
3. Защита прав и законных интересов работников.
4. Соблюдение, исполнение и применение норм действующего законодательства в области труда.
5. Предложения об изменении действующих или отмена устаревших и фактически утративших силу нормативных актов, изданных в организации по трудовым, кадровым вопросам, правовом обеспечении системы управления персоналом.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 16

Тема 16. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.

Цель работы: изучить нормативную документацию для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.

Контрольные вопросы:

1. Правила внутреннего трудового распорядка.
2. Учет рабочего времени, заключение трудового договора, основные обязанности сотрудника, основные обязанности работодателя, рабочее время и время отдыха, работа в ночное время, учет рабочего времени, отпуск, телефонный этикет, программа поощрения сотрудников, дисциплинарные взыскания.
3. Требования к внешнему виду сотрудников гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 17

Тема 17. Развитие и обучение персонала службы приема и размещения.

Цель работы: изучить развитие и обучение персонала службы приема и размещения.

Контрольные вопросы:

1. Роль и место службы приема и размещения в общей управленческой структуре современного гостиничного предприятия.
2. Сменность работы, графики выхода на работу, требования, предъявляемые к персоналу гостиницы: квалификационные, медицинские и др.
3. Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №18

Тема 18. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.

Цель работы: изучить вопрос по платёжеспособности клиентов, прибывающих в гостиницу.

Контрольные вопросы:

- 1.Существующие два вида расчётов: наличный и безналичный. Оплата кредитной картой в отелях высокого класса.
- 2.Расчёт клиентов при помощи электронного терминала.
Проверка сотрудником службы приёма и размещения принадлежности карточки владельца и наличия денежных средств.
- 3.Использование дорожных и именных чеков при оплате.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №19

Тема 19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.

Цель работы: изучить, как происходит назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.

Контрольные вопросы:

1. Учёт национальных особенностей, традиций, привычек и образов жизни для гостей из других стран при назначении номера.
2. Ориентация компьютерных систем на загрузку номерного фонда.
3. Согласованная работа службы бронирования, расчётной части, поэтажной службы.
4. Понятие «электронная шахматка» и гостевой файл, внесение в базу данных о клиенте, выдача ключа от номера и поселение в номер.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 20

Тема 20. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

Цель работы: изучить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

Контрольные вопросы:

1. Направление в УФМС уведомления о прибытии иностранного гражданина в гостиницу для постановки на учёт в соответствии с ФЗ от 18 июля 2006 года «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и постановлениями Правительства РФ № 9 от 15.01.2007 г.
«Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
2. Постановка на учёт администрацией гостиницы.
3. Проверка администратором миграционной карты иностранного гражданина и наличие необходимой визы для пребывания в РФ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 21

Тема 21. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.

Цель работы: изучить правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.

Контрольные вопросы:

1. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных и vip гостей. Время, затрачиваемое администратором для поселения данных групп и индивидуалов.
2. Размещение группы с помощью турлидера.
3. Поселение детей в гостиницу.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 22

Тема 22. Взаимодействие службы приёма и размещения со службой питания.

Цель работы: изучить на практике взаимодействие службы приёма и размещения со

службой питания.

Контрольные вопросы:

1. Тесное сотрудничество службы приёма и размещения со службой питания.
2. Предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины.
3. Специальные заказы для гостей о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 23

Тема 23. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.

Цель работы: изучить правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.

Контрольные вопросы:

1. Определение статуса номера.
2. Понятие администратором о состоянии номерного фонда в гостинице за смену.
3. Предоставление лучших номеров для постоянных гостей, VIP-персонам, партнёрам по бизнесу и ожидающим по вине отеля.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №24

Тема 24. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.

Цель работы: изучить роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.

Контрольные вопросы:

1. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
2. Решение вопросов службой управления номерным фондом.
3. Приём туристов, прибывающих в гостиницу.
4. Регистрация и размещение по номерам.
5. Отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура.
6. Обеспечение качественного обслуживания туристов в номерах.
7. Санитарно гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях.
8. Оказание бытовых услуг гостям.
9. Состав хозяйственной службы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 25

Тема 25. Структура и функции хозяйственной службы.

Цель работы: изучить структуру и функции хозяйственной службы.

Контрольные вопросы:

1. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
2. Решение вопросов службой управления номерным фондом.
3. Приём туристов, прибывающих в гостиницу.
4. Регистрация и размещение по номерам.
5. Отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 26

Тема 26. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.

Цель работы: изучить структуру и функции службы эксплуатации номерного фонда.

Контрольные вопросы:

1. Специфика работы службы эксплуатации номерного фонда. Решение вопросов данной службой.

2. Состав службы.
3. Роль эксплуатационной службы в обслуживании гостей в гостинице.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 27

Тема 27. Материально - технические запасы в хозяйственной службе.

Цель работы: изучить материально - технические запасы в хозяйственной службе.

Контрольные вопросы:

1. Бесперебойная работа гостиничного предприятия по предоставлению услуг гостиницы с необходимым оборудованием и инвентарём.
2. Средства эксплуатации, обеспечивающие комплекс коммунальных услуг для обслуживания проживающих в отеле.
3. Обеспечение комплекса материальных и технических средств службой материально-технического обеспечения в гостинице.
4. Расчет потребностей гостиницы в различных материалах и источники их покрытия.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 28

Тема 28. Подготовка номеров к заселению.

Цель работы: изучить, как происходит подготовка номеров к заселению.

Контрольные вопросы:

1. Подготовка номеров к заселению.
2. Программа мероприятий по заселению. Наличие информации в компьютерной программе о состоянии номерного фонда.
3. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений.
4. Информационные листы на каждом этаже с указанием проживающих, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 29

Тема 29. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.

Цель работы: изучить организацию и технология выполнения различных видов уборочных работ.

Контрольные вопросы:

1. Организация выполнения различных видов уборочных работ.
2. Проверка номерного фонда службой номерного фонда .
3. Технология проведения различного вида уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 30

Тема 30. Уборка жилых номеров.

Цель работы: изучить, как происходит уборка жилых номеров.

Контрольные вопросы:

1. Существующие виды уборки жилых номеров.
2. Определение понятий как уборка после выезда гостя.
3. Текущая ежедневная уборка.
4. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров.
5. Экспресс-уборка или промежуточная уборка.
6. Последовательность уборки многокомнатного номера, а также последовательность осуществляемых видов уборки.
7. Своевременная подача заявки о поломках дежурной по этажу.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 31

Тема 31. Основные понятия и сущность гостиничных услуг.

Цель работы: изучить основные понятия и сущность оказания гостиничных услуг.

Контрольные вопросы:

1. Определение понятия «гостиничная услуга».
2. Гостиничное хозяйство как совокупность гостиничных предприятий различных типов.
3. Приём и оказание услуг по размещению, питанию, дополнительных и смежных услуг.
4. Гостиничная услуга как предоставление номера для временного проживания в гостинице.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 32

Тема 32. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Цель работы: изучить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Контрольные вопросы:

1. Основные и дополнительные услуги по проживанию.
2. Различные категории номеров, предоставляемых в гостинице.
3. Предоставление бассейна, спортзала, конференцзала, проката, бильярда, химчистки, услуги прачечной, парикмахерской как дополнительных услуг, предоставляемые гостиницей.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 33

Тема 33. Организация бельёвого хозяйства в гостинице.

Цель работы: изучить организацию бельёвого хозяйства в гостинице.

Контрольные вопросы:

1. Рациональная организация бельёвого хозяйства в гостинице.
2. Порядок хранения белья и содержание бельевых.
3. Эксплуатация и списание белья.
4. Учёт белья материально-ответственным лицом в гостинице.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 34

Тема 34. Работа прачечной и химчистки в гостинице.

Цель работы: изучить работу прачечной и химчистки в гостинице.

Контрольные вопросы:

1. Система классификации гостиниц, утверждённая приказом № 86 от 21.07.2005 г. Федеральным агентством по туризму и приложениях к нему.
2. Периодичность смены белья в номере и полотенец.
3. Перечень услуг, предоставляемых клиентам и требования к срокам их исполнения.
4. Функции и технологии прачечной и химчистки в гостинице

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 35

Тема 35. Окончательная оплата гостем услуг отеля.

Цель работы: изучить, как происходит окончательная оплата гостем услуг гостиницы.

Контрольные вопросы:

1. Расчет и выписка уезжающих гостей.
2. Начисление всех расходов гостя на его счет.
3. Оплата гостем ваучером, наличными или кредитной карточкой.
4. Счета, выставяемые гостю за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания в отеле.
5. Счёт к оплате включающий плату за проживание, завтрак, питание в ресторане, телефон, кабельное телевидение, дополнительные услуги.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 36

Тема 36. Безопасность в гостинице.

Цель работы: изучить, как соблюдается безопасность гостей, приезжающих в

Контрольные вопросы:

1. Технические средства обеспечения безопасности.
2. Безопасность номера, паспорт безопасности гостиницы, аудит.
3. Схема действий Службы Безопасности при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потери ключей, пропаже ценностей в сейфах, пропаже вещей.
4. Виды камер для видеонаблюдения - стационарные, передвижные, наружные, внутренние, открытые, скрытые, ночные и дневные.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 37

Тема 37. Расчётный час в гостинице.

Цель работы: изучить, как соблюдается гостем расчётный час в гостинице.

Контрольные вопросы:

1. Понятие «расчётный час» в гостинице.
2. Ранний заезд (раньше 12-00) и его оплата дополнительно и в соответствии с прейскурантом гостиницы и поздний выезд (после 12-00), почасовая оплата.
3. Составление акта после 12-00 о том, что гость не выехал из номера в указанный срок и почасовая оплата.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 38

Тема 38. Контроль качества уборки и содержания номеров.

Цель работы: изучить, как происходит контроль за качеством уборки и содержания номеров дежурной по этажу.

Контрольные вопросы:

1. Бесперебойное обслуживание гостей, своевременное исполнение их пожеланий по любому вопросу.
2. Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой.
3. Список с номерным фондом гостиницы с указанием указываются всех занятых, свободных, освобождающихся и забронированных номеров, которые должны быть убраны за текущий день.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 39

Тема 39. Предоставление услуг питания (room-service).

Цель работы: изучить, как происходит в гостинице предоставление услуг питания (room-service).

Контрольные вопросы:

1. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service).
2. Минибар в номере.
3. Должностные обязанности менеджера по предоставлению услуги по питанию в номерах: необходимое количество оборудования, сервировочные тележки, подносы, посуда с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности, составление графика работы служащих.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 40

Тема 40. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.

Цель работы: изучить, как происходит контроль качества гостиничных услуг. Книга жалоб и предложений.

Контрольные вопросы:

1. Опросные листы. Книга жалоб и предложений. Контроль.
2. Действия. Оценка. Листы проверки культуры и качества обслуживания как основа для разработки программ профессиональной подготовки персонала отделов

обслуживания.

3. Повышение культуры и качества обслуживания и качество предоставления услуг с точки зрения гостя.

4. Пожелания клиентов в книге жалоб и предложений.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 41

Тема 41. Работа с жалобами клиентов.

Цель работы: изучить, как происходит работа с жалобами клиентов.

Контрольные вопросы:

1. Информационное обеспечение гостей, работа с почтой и сообщениями.
2. Организация хранения ценностей, работа с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей.
3. Требования Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 42

Тема 42. Технология работы с забытыми вещами.

Цель работы: изучить, как происходит технология работы с забытыми вещами.

Контрольные вопросы:

1. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей».
2. Хранение забытой Гостем в отеле вещи в течение 3 месяцев.
3. Использование в помещениях отеля систем видеонаблюдения.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 43

Тема 43. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.

Цель работы: изучить порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.

Контрольные вопросы:

1. Виды ключей от номеров: аварийные, ключи-отмычки и индивидуальные ключи от номеров.
2. Правила, регулирующие контроль и выдачу ключей от номеров.
3. Кодовый номер для ключей в целях безопасности проживающих граждан.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 44

Тема 44. Современные виды пластиковых ключей.

Цель работы: изучить современные виды пластиковых ключей.

Контрольные вопросы:

1. Электронная запирающая система в гостиницах.
2. Ключ-карта от номера.
3. Микропроцессор, собирающий всю информацию и последовательность кодов.
4. Целесообразность и удобства при использовании электронного ключа.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 45

Тема 45. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.

Цель работы: изучить понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.

Контрольные вопросы:

1. Карта гостя как пропуск в гостиницу.
2. Проведение в целях безопасности нумерации карты гостя, учёт и контроль, выдача карты гостя разного цвета, в зависимости от времени года.
3. Карты гостя разного цвета для каждого отдельного корпуса с логотипом компании.

4. Электронные системы запирания дверей в гостиницах карта гостя как конверт для электронного ключа.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 46

Тема 46. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.

Составляющие прибыли. Прибыль = (Цена – Издержки) Увеличение объёма продаж. Увеличение цены при условии избежания убытков. Снижение издержек

Цель работы: изучить анализ деятельности отеля и его конкурентов.

Контрольные вопросы:

1. Три составляющие прибыли и три временных горизонта.
2. Цели маркетинга для рекламной компании как выделение трёх способа влияния рекламной компании на прибыль.
3. Составляющие прибыли.
4. Увеличение объёма продаж.
5. Увеличение цены при условии избежания убытков.
6. Снижение издержек. Временные горизонты.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 47

Тема 47. Аудит и технология управления продажами.

Цель работы: изучить, как происходит аудит и технология управления продажами.

Контрольные вопросы:

1. Аудит и технология управления продажами.
2. Анализ эффективности продаж: результативность, рентабельность, динамика, сезонность, стабильность, этапность.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 48

Тема 48. Службы маркетинга и продаж отеля.

Цель работы: изучить, как происходит работа в службе маркетинга и продаж гостиницы.

Контрольные вопросы:

1. Туристический маркетинг как серия основных методов и приемов, выработанных для исследования, анализа и решения поставленных задач.
2. Что такое служба маркетинга в гостинице.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 49

Тема 49. Гостиничные услуги как особый вид товара.

Цель работы: изучить, что такое особый вид товара «гостиничные услуги» и охарактеризовать сферу услуг.

Контрольные вопросы:

1. Гостиничные услуги как особый вид товара.
2. Четыре специфические черты сферы услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества и несохраняемость.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 50

Тема 50. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.

Цель работы: изучить позиционирование и сегментацию рынка гостиничных услуг.

Контрольные вопросы:

1. Позиционирование рынка гостиничных услуг.
2. Сегментация рынка гостиничных услуг.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 51

Тема 51. Виды гостиничных продуктов.

Классификация гостиничного продукта в зависимости от средств размещения, в зависимости от специализации и с точки зрения клиентуры.

Цель работы: изучить виды гостиничных продуктов.

Контрольные вопросы:

1. Классификация гостиничного продукта в зависимости от средств размещения,
2. Классификация гостиничного продукта с точки зрения клиентуры.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 52

Тема 52. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.

Цель работы: изучить, как происходит продвижение продаж в гостиничной индустрии.

Контрольные вопросы:

1. Основные методы ценообразования.
2. Политика цен гостиничного предприятия, ее содержание и значение.
3. Стимулирование спроса и увеличение доходов в конкурентных условиях рыночной конъюнктуры.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 53

Тема 53 . Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.

Цель работы: изучить рекламно-информационное продвижение продаж гостиничного продукта.

Контрольные вопросы:

1. Основные направления рекламно-информационной деятельности в гостиничном бизнесе.
2. Наружная реклама: вывеска предприятия, рекламные щиты, афиши, транспаранты, электронные табло, экраны, выставочные стенды.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>
2. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений [Электронный ресурс] : учебник / Р.А. Абдурахманов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — 978-5-4486-0173-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72456.html>
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

Дополнительная литература:

1. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

Интернет-ресурсы:

1. Новости гостиничного бизнеса - www.hospitality.ru
2. Административно-управленческий портал - www.aup.ru
3. Главная - Российская Гостиничная Ассоциация – RGAwww.rha.ru