

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северного Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 10.06.2024 13:49:39

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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 (филиал) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

по дисциплине

МДК.03.01 «Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"»

Специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

Пятигорск, 2024

Методические указания для практических занятий по дисциплине МДК.03.01 «Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе" в туризме и гостеприимстве составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Пояснительная записка.

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по дисциплине МДК.03.01 «Освоение основных умений и навыков по должности "Портье" в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

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.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

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

Уметь:

- У.1 вести учет запросов на дополнительные услуги;
- У.2 использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных;
- У.3 проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- У.4 поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

Знать:

- 3.1 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- 3.2 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служб

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.

Тема:1.1. Организация работы службы приема и размещения

Стандартное оборудование службы приема и размещения

Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения

Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки

Гостей. Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и

Размещения. Организация рабочего места - стойки приема гостей .Система электронного учёта гостей. Формирование документации внутреннего пользования гостиницы.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2

Тема:1.1. Организация работы службы приема и размещения

Стандартное оборудование службы приема и размещения

Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения

Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки

Гостей. Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения

Работа в системе электронного учёта гостей.

Проведение инструктажа сотрудников службы.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3

Тема:1.2 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг.

Формирование туристического маршрута.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4

Тема:1.3 Прием, регистрация и размещение гостей.

Практическое занятие № 4

Подготовка к заезду на текущий день

Заселение в отеле по индивидуальному предварительному бронированию

Заселение в отеле без предварительного бронирования

Вопросы для обсуждения:

Практическое занятие №5

Тема:1.3 Прием, регистрация и размещение гостей.

Заселение в отеле по предварительному бронированию от турагентства. Заселение в отеле по предварительному бронированию от корпоративных клиентов.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6

Тема:1.4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
Отработка взаимодействия с технической службой.
Отработка взаимодействия со службой питания.)

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7.

Тема:1.4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций.
Отработка решения конфликтных ситуаций.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8.

Тема:1.5. Конфликтные ситуации.

Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций
Отработка решения конфликтных ситуаций.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9.

Тема:1.5. Конфликтные ситуации.

Составление письма в ответ на жалобу
Решение ситуационных задач с конфликтным гостем.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10

Тема 1.6 Использование в работе портье новейших информационных технологий.

Изучение нормативной документации
Отработка навыков по работе в АСУ Shelter модуль бронирование

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11

Тема 1.6 Использование в работе портье новейших информационных технологий.

Отработка навыков по работе в АСУ Shelter модуль шахматка

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12

Тема 2.1. Практические основы бронирования номеров в гостинице

Решение ситуационных задач по индивидуальному бронированию
Решение ситуационных задач по групповому бронированию
Решение ситуационных задач по бронированию от компании, турагенства.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 13

Тема 2.2. Цикл встречи и размещения гостя

Решение ситуационных задач при регистрации индивидуального гостя.

Решение ситуационных задач при регистрации групповых гостей

Типы и системы ключей .Выдача ключей от номеров.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 14

Тема 2.3.Документальное оформление при предоставлении дополнительных услуг гостям.

Отработка ситуаций по регистрации, хранения и доставки багажа гостей.

Изучение выполнения заказов гостей по обеспечению транспортными средствами.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 15

Тема 2.3.Документальное оформление при предоставлении дополнительных

Формирование заказов гостей по оказанию дополнительных услуг.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 16

Тема 2.4.

Практические навыки при работе в экстраординарных ситуациях.

Деловая игра "Работа с жалобами гостей"

Разработка технологических элементов в урегулировании жалоб

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 17

Тема 2.4.Практические навыки при работе в экстраординарных ситуациях.

Изучение технологии работы с агрессивными клиентами.

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 18

Тема 2.5. Практические навыки при сопровождении различных категорий гостей

Составление документов на хранения ценных вещей гостя .

Изучение процедуры совершения покупок по просьбе гостей

Решение ситуаций «Конфликтный гость. Выезд»

Решение ситуационных задач «Дворецкий»

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 19

Тема 2.5. Практические навыки при сопровождении различных категорий гостей

Решение ситуаций «Оформление выезда гостя»

Решение ситуаций "Формирование счетов за услуги гостиницы".

Решение ситуационных задач «Дворецкий»

Вопросы для обсуждения:

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 20

Тема 2.6.

Практические навыки при приеме-передаче смены

Деловая игра "Передача смены"

Деловая игра «Ночной аудит»

Деловая игра "Прием , сдача дежурства вечерней смены портье"

Основная литература:

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.
2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 208 с.
4. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 20120. – 304с.
5. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учебное пособие/Н. А. Зайцева. 2-е изд., доп. – М.: Форум,2020. – 368 с.
6. Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. - 16-е изд. стереотип. - Ростов-на-Дону: Феникс, 20120. - 347 с.015. - 272 с.
7. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова – М.: Издательский центр «Академия», 20121. – 320 с.
8. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая. - М.: Издательский центр «Академия», 2019. - 208 с.

Дополнительная литература:

1. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова — М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 80 с.
2. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: [Текст]: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]—Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2019 - 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).
3. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).
4. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.: ил. – (Высшее образование).
5. Предприятие общественного питания: журнал. – 2020.-№ 1,2,4,6 6.

Интернет-ресурсы:

- 1.Электронная библиотека для профессионалов: www.hotel-lib.ru
- 2.ОТЕЛЬ – эксперт: www.hotelex.ru
- 3.Публикации специализированного электронного центра: ГАО Москва: www.gaomoskva.ru
4. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].– <http://prohotel.ru>